OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES
CANADA

REPORT

Special Study

FOLLOW-UP ON SPECIAL STUDY OF FEDERAL OFFICES IN YUKON DESIGNATED TO RESPOND TO THE PUBLIC IN BOTH ENGLISH AND FRENCH

FEBRUARY 1998

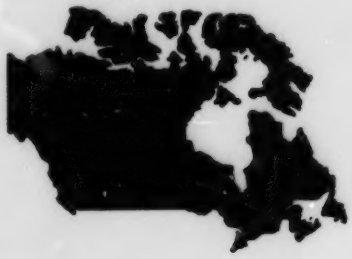
Office of the Commissioner of Official Languages
344 Slater Street, Ottawa, Canada K1A 0T8

102-04223/

FOLLOW-UP ON SPECIAL STUDY OF FEDERAL OFFICES IN YUKON DESIGNATED TO RESPOND TO THE PUBLIC IN BOTH ENGLISH AND FRENCH

FEBRUARY 1998

FOLLOW-UP ON SPECIAL STUDY OF FEDERAL OFFICES IN YUKON DESIGNATED TO RESPOND TO THE PUBLIC IN BOTH ENGLISH AND FRENCH



Authors: Michel Wissell
Michel Gratton

TABLE OF CONTENTS

SUMMARY

A) INTRODUCTION ..... - A1 -
1. Background ..... - A1 -
2. Objectives ..... - A3 -
3. Scope, methodology and limits ..... - A3 -

B) GENERAL OBSERVATIONS ..... - B1 -
1. Point of view of representatives of the French-speaking community ..... - B1 -
2. Signs and documentation ..... - B2 -
3. Active offer ..... - B3 -
a) Signs ..... - B4 -
b) Greeting on the telephone and in person ..... - B5 -
4. Service ..... - B7 -
a) Availability of service in French on the telephone ..... - B7 -
b) Availability of service in French in person ..... - B9 -
c) Quality of service in French and courtesy ..... - B9 -
5. Two-language capability ..... - B10 -
6. Informing managers and employees of their obligations with respect to official languages ..... - B11 -
7. Informing the public of the offices designated bilingual ..... - B12 -
8. Government Transformation ..... - B13 -
9. Recommendations of the COL ..... - B14 -
10. Conclusion ..... - B15 -

C) AUDIT OF OFFICES ..... - C1 -
Canada Mortgage and Housing Corporation ..... - C2 -
Canada Post Corporation ..... - C5 -
Canadian Broadcasting Corporation ..... - C7 -
Canadian Heritage ..... - C9 -
Environment Canada ..... - C13 -
Business Development Bank of Canada ..... - C24 -
Fisheries and Oceans ..... - C28 -
Foreign Affairs and International Trade ..... - C30 -
Health Canada ..... - C31 -
Human Resources Development ..... - C35 -
Industry Canada ..... - C37 -
Justice Canada ..... - C40 -
National Film Board ..... - C42 -
Revenue Canada ..... - C43 -
Public Service Commission ..... - C47 -

.../2

TABLE OF CONTENTS

Public Works and Government Services ..... - C49 -
Royal Canadian Mounted Police ..... - C52 -
Statistics Canada ..... - C53 -
Veterans Affairs ..... - C55 -

APPENDIX A - 1994 Recommendations

APPENDIX B - Glossary

Summary

This report is a follow-up to the study that we undertook in 1994 to determine the extent to which federal offices which are designated bilingual provided good quality services in English and in French. It deals with the situation in Yukon. Its purpose is to determine if the recommendations made in 1994 brought results, and to correct effectively any deficiencies in the offices in question.

In light of the recommendations made in 1994 and the action plans that federal institutions prepared in response, the overall results are generally unsatisfactory. Moreover, they confirm the criticisms expressed by the French-speaking community of Yukon. First, it is difficult to consistently obtain good quality services in French on the telephone and in person. Also, two-language signage and the availability of documents in both official languages are still deficient. In addition, the linguistic capabilities of employees were found to be inadequate in about one half of the offices visited. Some offices nevertheless continue to provide quality services in both languages.

Of the 28 designated offices we visited, only two used a two-language greeting in person. Two-language greetings on the telephone were used consistently in 62% of the offices, a clear improvement over the situation found in 1994. On the other hand, service in French on the telephone had declined since 1994: only 66% of the designated offices were able consistently to provide service in French. Moreover, while service in French in person had improved noticeably since 1994, it was available in only 61% of the offices we visited. Finally, providing services in both official languages still does not form part of the standard pattern of functioning of most designated offices.

This report, which has been submitted to deputy heads for comment, contains recommendations aimed at federal institutions that showed deficiencies. The comments received from the institutions show that our findings provide an accurate picture of the situation in the offices we visited. Our follow-up has already permitted some offices to take concrete measures to correct

deficiencies and others to make firm commitments to resolve problems. Despite these good intentions, the Commissioner of Official Languages (COL) will continue to conduct audits of offices designated bilingual in Yukon until all the deficiencies noted are corrected.

A) INTRODUCTION

1. Background

The OLA

The new *Official Languages Act* (OLA) came into effect on September 15, 1988. Under the Act, every federal institution has the duty to ensure that members of the public can communicate with and obtain services from its central office in English or French, and has the same duty with respect to offices located within the National Capital Region (NCR), in areas where there is significant demand, or when warranted by the nature of the office.

The Regulations

Treasury Board (TB) published the Official Languages Regulations - Communication with and Services to the Public (Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the terms "significant demand*" and "nature of the office*" and establish general and specific rules governing their application. Federal institutions are required to designate the offices that must provide services in both official languages, based on the Regulations. TB coordinated the process and compiled a list of designated points of service. The purpose of the Act and the Regulations is essentially to ensure the availability of services in either official language where a significant need exists and to enable the public to obtain services in the language of their choice.

COL study

In 1994 the COL undertook a study to determine the extent to which federal institutions were complying with the provisions of the Act and the Regulations. In his report (A Study of Federal Offices Designated to Respond to the Public in both English and French), released on March 15, 1995, the COL found that services were available in both official languages in 79% of designated offices (98.8% in Quebec and 72% on average in the other provinces and the territories), with variations from one province to another. The COL also made ten recommendations to improve the delivery of services in both official languages at designated offices. These recommendations are listed in Appendix A. It

---

*More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

should be noted that on March 17, 1995 TB asked federal institutions to analyze the capacity of each office that is required to serve the public in both official languages. Institutions were also to draw up an action plan for those offices with unsatisfactory performance and report to TB on the implementation of the plan. This exercise was completed in March 1996.

Separate reports

The present study fulfils the COL's commitment to follow up on the implementation of the recommended corrective measures. Starting in the fall of 1996, this follow-up is being conducted region by region and over a 15-month period. Separate reports will be prepared for each province and territory. There will also be reports on the NCR and on services to the travelling public. Proceeding in this manner will enable us to identify each linguistic community's specific problems, inform the federal institutions of the situations concerning the delivery of their services in English and French and find solutions adapted to local and regional needs. Each report will enable the federal institutions involved to immediately correct shortcomings in service to the public in both official languages. This report deals with Yukon.

Objective

It should be borne in mind that the COL also specified in his study on points of service that "it should be possible to attain 100% effectiveness in two-language service to the public, where numbers warrant, which is the only figure that can be considered acceptable and satisfactory." In 1996, at the time of our follow-up, 29 federal offices out of 68 were designated to provide two-language services in Yukon. It is essential that, at these locations, members of the public can really receive all services in the official language of their choice.

Expectations

In view of the recommendations that the COL made in 1994 and the action plans that federal institutions developed at TB's request, we were expecting that all federal offices designated bilingual would have taken measures to ensure the provision of service in both official languages in Yukon. We were expecting, however, to find occasional lapses,

since the complaints that we continue to receive show that the quality of services is inconsistent.

2. Objectives

Undertakings

Following the COL's recommendations, federal agencies made a commitment to take the required measures to ensure that services are provided in both official languages at their designated offices. This is, after all, a formal requirement under the Act and the Regulations.

Immediate corrective action

The purpose of the follow-up is to determine whether there has been improvement since 1994, and to assess the extent to which services of good quality are offered and available in both official languages in these offices. Another goal is to efficiently correct any deficiencies in the offices under inquiry. Therefore, specific recommendations are made for each office where there are shortcomings.

3. Scope, methodology and limits

Selection of institutions

Because of the restricted number of designated two-languages offices in Yukon, we decided to include them all in our follow-up. Out of 29 designated offices, we audited 28, technical reasons preventing us from visiting the remaining office.

Consultation

Before beginning the follow-up, we met with the French-language association of Yukon. We were thus able to determine its needs and concerns with respect to service delivery in the institutions with which its members have frequent contact.

Approach

To evaluate the availability of service, our auditors chose the client approach; that is, they acted like French-speaking citizens of the Yukon trying to obtain service in their language. They therefore made their requests for service in French, and if the employee replied in English without directing them to a bilingual employee, they marked that

services were not available in French. They generally did not insist that the organization find someone who could serve them in French.

Active offer and service over the telephone

To begin with, they checked whether telephones were answered in both official languages and whether services were really available in French at the numbers listed for this purpose in the Government of Canada section of the local telephone directory. They also compared the numbers in the telephone directories with those on the TB list to identify any discrepancies. They made additional calls where the numbers did not agree.

Telephone calls

They made at least two telephone calls to each of the offices. They then observed whether the greeting was in both languages and whether service was provided in French consistently, occasionally or not at all. When they were greeted in both languages and obtained service in French on each call, our auditors indicated that the two-language greeting and service in French were consistent. When the greeting was sometimes in both languages and sometimes in only one language, or when service was not available in French on each call, they indicated that the two-language greeting and service in French were available occasionally. When on each call the greeting was in only one language and service was available only in English, they indicated that there was no two-language greeting and no service in French. In 1994, our auditors made two telephone calls to the numbers chosen and, if they were greeted in both languages or received service in French one time out of two, they made a third call to determine whether the greeting was bilingual and whether service was available in French.

On-site visits

The auditors visited each office to check signs, documentation, greetings and the availability of service in French. They met the manager to inform him or her of the results of their audits. When they found shortcomings, they informed the manager of the recommendations which would be included in the COL's report.

Provision of information

They also indicated to managers that any corrective action taken before the audit report was published would be noted in the report. In addition, the auditors informed the

regional director of each organization of their observations and of any recommendation involving the offices under that person's authority. The results of the audits were also sent to the deputy head of each federal institution for comment. We publish the institutions' responses in Part C, immediately following the recommendations to each organization.

Complaints from the public

Members of the public can inform us of any shortcomings they encounter at an office designated to provide services in both official languages. These would be investigated through the normal complaints handling process.

B) GENERAL OBSERVATIONS

General remarks

The following pages present general observations on the offices of federal institutions that were covered by the follow-up in Yukon. The findings give a portrait of the situation in these offices, which are designated to serve the public in both official languages, and enable us to make some degree of comparison with the situation reported in the 1994 study. In this section we also report the views of the association representing the French-speaking community of Yukon on the provision of services in French.

Number of offices designated bilingual

At the time of our 1994 study Yukon had 100 federal offices, 54 of which were designated to provide services in both languages. In 1996, at the time of our follow-up, there were 68 offices, 29 of which were designated bilingual. There has thus been an overall decrease of some 32% in the number of federal offices. For offices designated to provide services in English and in French, the reduction is about 46%. This is worrisome. TB representatives have assured us that they would examine the situation in the next few weeks. Considering the general quality of the service in French provided by designated federal offices in Yukon, the concerns expressed by the representatives of the French-speaking community are not without justification.

1. Point of view of representatives of the French-speaking community

Discussion

The follow-up began with a telephone consultation with representatives of the Association franco-yukonnaise. The purpose of this discussion was to find out what improvements the French-speaking community had noted in the quality and availability of services in French at offices designated to provide them in both official languages in the Yukon Territory.

Observations

In general, the representatives said that, in their view, federal institutions had made an effort to improve the quality of service in French throughout the Territory. They made specific reference to the fact that designated offices were more aware of their official language obligations and that the TB pictogram was posted in more offices. On the other

hand, they pointed out that the lack of two-language greetings in person contributed to a drop in the use of French in those offices which were in fact capable of providing service in both official languages.

Concerns

The representatives expressed their concerns over the fact that some institutions continued to provide service in French in Yukon through administrative measures from their Vancouver offices. They also expressed their frustrations with the inaccuracies in the TB directory of designated bilingual offices. However, the Association's greatest concern is the erosion of its constitutional right to obtain services in French — particularly health and education services — that may result from the devolution of federal responsibilities.

Confirmation

As the following pages show, the observations made during the follow-up corroborate, on the whole, what the representatives of Yukon's French-speaking community told us.

2. Signs and documentation

Materials

Compared with the findings of the 1994 study, the physical elements associated with the provision of service in both official languages have generally been reduced.

Display stands and signs

First, we were surprised to find that exterior signage in both languages was still a source of problems in 44% of the offices visited, while shortcomings in interior signage persisted in 23% of them. Second, we had noted in 1994 that documentation was available in English and in French in 75% of cases; in 1996 only 67% of the offices visited had all documentation for the public available in English and in French. Third, there has been a drop in the availability of forms in both languages. In 1994 forms were available in English and in French in all offices, but in 1996 only 86% of the offices visited made all forms available to the public in both languages.

Table 1

Materials Available in Both Official Languages		
Type of material	**1994 Study**	**1996 Follow-up**
Exterior sign	85%	56%
Interior sign	85%	77%
Documentation	75%	67%
Forms	100%	86%

Lack of vigilance

We are at a loss to explain why physical elements have been reduced in 1996. Given the fact that it is easy to procure bilingual forms, documents and signs, we can only surmise that the problem is due to a lack of vigilance on the part of some managers of designated offices. We have therefore made specific recommendations to offices with deficiencies in this area.

3. Active offer

Section 28

Under Section 28 of the Act, federal institutions are required to offer clients the opportunity to choose the official language in which they wish to communicate, by ensuring that the "appropriate measures are taken, including the provision of signs, notices and other information on services and the initiation of communication with the public, to make it known to members of the public that those services are available." Therefore, the onus is not on members of the public to demand services in their language. On the contrary, the intent of the law is that federal institutions should invite members of the public to choose the official language in which they wish to communicate with them.

Public perceptions

The perception that members of the public have of the availability of services in their language depends largely on the effectiveness of the measures related to signs and greetings, in person and on the telephone, in both official languages.

Evaluation

In 1994 we evaluated the quality of measures taken to encourage clients to choose the language in which they wished to be served. This evaluation was based in part on the presence or absence of relevant signage, but more specifically on whether employees did or did not use a greeting formula which would indicate to members of the public that they could be served in either language. A third element of the evaluation was the attitude shown by staff to a request for service in the language of the local linguistic minority. In 1994, we considered that the measures intended to promote the use of services in French in Yukon were at least satisfactory in only 42% of cases.

New approach

In the present exercise, we made no specific judgment on the measures intended to encourage clients to choose the language of service. We limited ourselves to some observations on whether or not a two-language greeting was used on the telephone and in person, and on the presence — or absence — of signs telling clients that they could be served in English or in French.

a) Signs

A sign is often the only indication that the public has that an office is designated to provide services in English and in French. A pictogram or a sign is therefore essential. Since 1988, official languages policies have required that institutions whose employer is TB use the TB Secretariat's official symbol (see left), and other institutions have been required to use this or some other symbol.

Insufficient improvement

In 1994, only 46% of designated offices displayed a sign (a pictogram) showing that service was available in English and in French. At the time of our visit in 1996, 61% of the offices in question clearly displayed a symbol. This is a noteworthy improvement, and it confirms one of the positive statements made by the Association franco-yukonnaise during our consultation. However, we find it very difficult to understand why seven designated offices still did not clearly display a symbol eight years after the TB made a pictogram available to federal institutions.

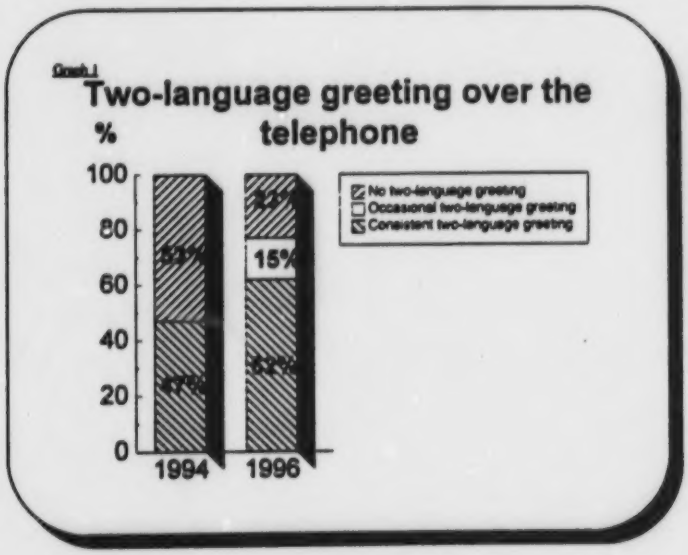
Table 2

Signs on the Availability of Service in Both Official Languages		
Board or poster	*1994 Study*	*1996 Follow-up*
Present	46%	61%
Absent	54%	39%

b) Greeting on the telephone and in person

Progress

At the time of our 1994 study, employees of federal institutions in Yukon used a two-language greeting on the telephone in only 47% of cases. In 1996, we noted a clear improvement in this regard. Employees used a two-language greeting **consistently** on the telephone in 62% of cases; they used a two-language greeting **occasionally** in 15% of cases; they **did not use a two-language greeting** in 23% of cases. We have made recommendations to institutions whose offices were deficient in this respect.



Active offer in person is still inadequate.

In 1994 there was a two-language greeting in person in 14% of cases. During our recent visit, we heard a two-language greeting in only two offices. One was

the office of Canadian Heritage and the other a Royal Canadian Mounted Police (RCMP) detachment in Whitehorse. Our finding confirms another point made by the Association franco-yukonnaise.

Consequences of absence of active offer

When federal employees do not actively offer a choice of language, French-speaking clients are inevitably discouraged from exercising their language rights. In our experience, when members of the public are not clearly encouraged to choose the language of service, the level of demand in the minority language declines significantly.

Dissuasive effect

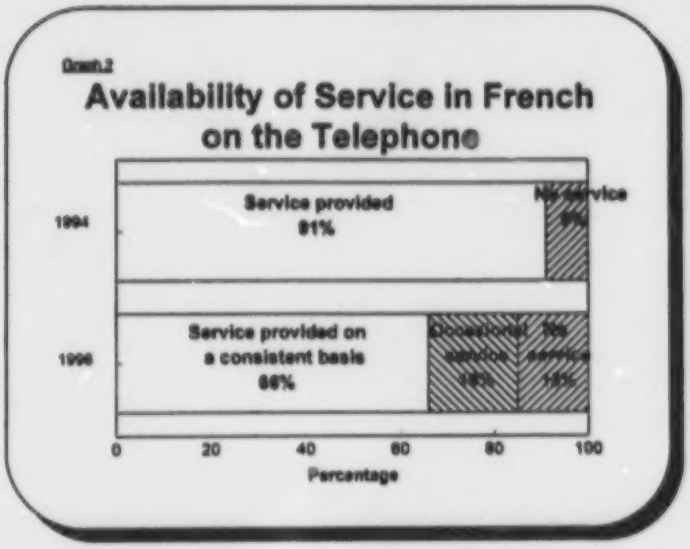
It should also be noted that citizens often feel at a disadvantage when they deal with federal employees because public servants personify authority, have a better knowledge of the services the clients need, and control access to those services. It is even more important for clients to be invited or encouraged to choose the language of communication when they deal with institutions responsible for law enforcement, such as the RCMP and Customs or Revenue Canada offices, and with institutions providing financial assistance, such as the offices of Industry Canada, the Business Development Bank of Canada or the Canada Mortgage and Housing Corporation.

Service component

Active offer is, in short, an essential component of good service. The use of signs and of a greeting in both languages to indicate that services are available in either language is as indispensable to good service as common courtesy.

4. Service

a) Availability of service in French on the telephone



Decline

During the 1994 study, employees at bilingual offices in Yukon provided service in French in 91% of cases. In 1996, we noted a decline in this regard. Employees provided service in French **consistently** in only 66% of cases; they provided service in French **occasionally** in 19% of cases; and telephone service in French **was unavailable** in 15% of cases.

Explanations

The main factors accounting for this disappointing performance are as follows: many calls are directed to other offices, some of which are located in other centres or even outside Yukon; in the absence of bilingual employees, clients are asked to leave messages on answering machines with messages recorded in English only; many of the numbers for service in French in the Yukon telephone directory are incorrect; there are so few bilingual staff in some offices that if one employee is away, they are unable to provide service in French; managers do not check whether their staff are using the standard formulas and are following established procedure for serving members of the public in both official languages. The poor linguistic performance of certain institutions adversely affects the image of the federal public service as a whole. Environment Canada has a long way to go before it can claim to be providing adequate services to the French-speaking population of Yukon. Fisheries and Oceans and Industry Canada have a

lot of work ahead of them too. We have made specific recommendations for corrective action in these cases.

Toll-free numbers

We made numerous calls to toll-free numbers in nine designated offices. We received service in French consistently in seven of them. Two offices were unable to provide service in French. Action must be taken immediately to rectify this situation, to which we had already drawn attention in 1994.

Role of reception staff

As we stated earlier, receptionists play a significant role in the provision of service to the public. Clients form their perception of the availability or unavailability of service in their language from the reception or greeting. We deplore the fact that some telephone receptionists simply state that they are unable to speak French. They should instead find someone who can serve the client in French. By breaking the chain of service in which they are the first link, they place French-speaking clients in a disadvantageous situation compared to English-speaking persons.

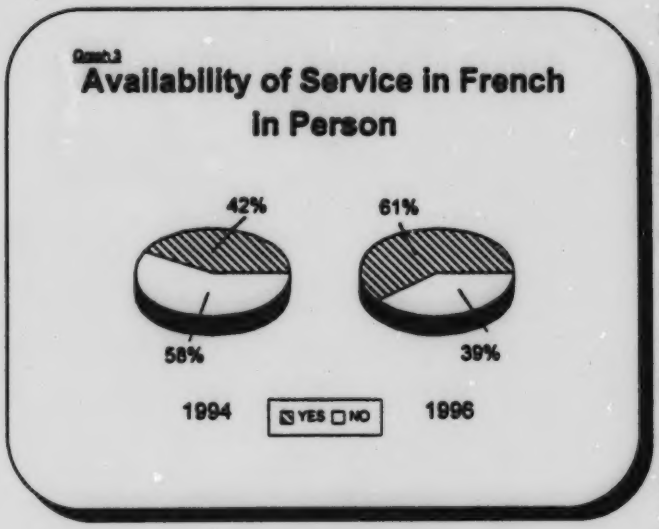
Transfer of telephone calls

We also noted that French-speaking clients in Yukon are too frequently referred to a bilingual employee in English. This discourages the client from continuing the conversation in French. Federal institutions must take all necessary measures to ensure that French-speaking clients in Yukon feel free to choose to communicate in French at every stage of the chain of service.

Role of managers

However, employees are not always responsible for inadequate service in French. In many cases they have not been properly informed of the correct way of dealing with French-speaking clients, or they feel that this is not one of their supervisor's priorities. Management has a major role to play here; it is the manager's responsibility to inform staff regularly on procedures for greeting, referring and serving clients properly in the language of their choice at every stage of the chain of service. The manager also has a leadership role to play in ensuring compliance with official languages policy.

b) Availability of service in French in person



Important improvement

In 1996, at the time of our follow-up, service in person had improved significantly. Service in French was obtained at 61% of the offices visited, compared with 42% in 1994. As the Association franco-yukonnaise pointed out, a number of federal institutions have made efforts to improve service in French, and it seems that those efforts are beginning to pay off. Yet, while the situation has improved, there is still room for further progress, since service in English and in French should be available at all times in designated offices.

c) Quality of service in French and courtesy

Improvement in quality of service in French

When service in French was provided, the auditors assigned one of three ratings ("very good", "satisfactory", or "poor") to the service they received, by assessing employees' ability to communicate comprehensibly in French. In 1994, the general rating of service quality (including telephone and in-person service) was "satisfactory" or better in 85% of the designated points of service in Yukon that were able to serve us in French. In 1996, every office that was able to provide service in French over the telephone received at least a "satisfactory" rating. The linguistic quality of service in person was rated at least satisfactory in 91% of the points of service able to provide service in French.

Excellent results

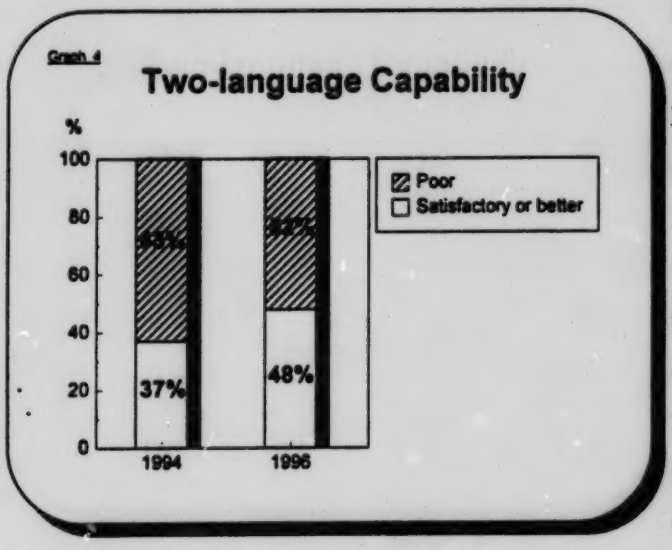
The courtesy of service provided on the telephone and in person was rated at least satisfactory in all but one of the offices able to provide service in French. Employees

were also courteous in most of the offices where we were not able to receive service in French.

5. Two-language capability

Factors considered

The auditors evaluated two-language capability at a point of service by examining two factors: whether or not the office had enough bilingual staff to provide constant good quality service in both languages consistently and whether these resources were assigned to positions and shifts effectively.



Insufficient improvement

In 1994, we found that the shortage of bilingual staff was a major impediment to providing good quality service in French in Yukon. The capability to provide services in English and in French was rated satisfactory or better in only 37% of offices. The 1996 follow-up shows a slight improvement: two-language capability was deemed satisfactory or better at 48% of the offices or points of service audited.

Offices having a low two-language capability

Five offices had only one bilingual employee to provide service in French. In one case the employee was a receptionist, and in another it was a manager. In one office, the bilingual employee worked part time only. In another, two-language capability was concentrated in just one part of the organization. Four offices had no two-language capability. Part C includes a description of the situation in each office visited.

In offices where two-language capability leaves something to be desired, service in French may be provided through administrative measures that are generally cumbersome

and inadequate. We recognize that some offices may need to take temporary administrative measures to provide service in French. However, these measures should not perpetuate themselves; otherwise it would mean that French-speaking clients were not receiving service of equal quality, as required under the Act. Whatever steps are taken to provide service in French, insufficient two-language capability means that these offices are not meeting their linguistic obligations.

Administrative measures

The Regulations, based largely on demographic criteria, have reduced the number of offices providing services in both official languages in certain regions of the country. In addition, as we have pointed out, financial constraints have reduced their number even more. As a result, it is reasonable to expect all 29 designated offices in Yukon to have the human and material resources required to meet the need.

Expectations

Federal institutions with insufficient two-language capability are at present unable to serve French-speaking citizens of Yukon adequately in French. They must act immediately to acquire the resources needed to provide service effectively in both official languages.

Action

6. Informing managers and employees of their obligations with respect to official languages

In our 1994 study, we found that 73% of managers and 62% of employees in designated offices in Yukon were well informed about their linguistic obligations. At the time we interviewed a considerable number of managers and employees. During our recent visits, we interviewed mainly the managers of the offices visited. We found that 87% of managers and employees were well informed about their linguistic obligations. This confirms the perception of the Association franco-yukonnaise. Nevertheless, as our audits show, employees do not always carry out the directives they have received. We also note that the directives are not always explicit, especially regarding the language in which French-speaking clients are to be transferred to a bilingual employee. We have made recommendations concerning offices where a reminder to staff would be helpful.

Distribution of directives

In carefully reviewing the performance of each office and the data on its linguistic obligations, we found that the managers of offices that performed well had integrated the provision of quality two-language service into the routine administration of their office. As well as circulating directives from their head or regional offices, they had organized staff training and orientation sessions; they also regularly discussed problems related to the provision of service in both languages with the staff and monitored the application of directives. In addition, most of them had regular contacts with Yukon's French-speaking community.

Integration to normal operations

7. Informing the public of the offices designated bilingual

The 1994 study stated that federal institutions had not properly informed the French-speaking community in Yukon about the availability of their services in French. The action taken to inform them was rated very good or satisfactory in only 33% of cases. The follow-up shows that the situation has improved in this regard.

Lack of information

We noted that 68% of the offices audited in 1996 listed their services in the federal government pages of local telephone directories. However, our review of the directories shows that the current situation does not make it possible for French-speaking citizens to find out as easily as English-speaking citizens where they can be served in their language. In Yukon, the English-speaking public need only check the blue pages of the telephone directory to find out where service is available. This is not the case for the French-speaking public, since listing information in the French blue pages does not mean that the office is designated bilingual or that it is able to provide service in French.

Telephone directories

TB compiles a directory of federal offices that are designated to serve the public in both official languages. In our follow-up, we noted that much of the information in the TB directory for Yukon was inaccurate. Some telephone numbers in the TB directory did not match those in the blue pages of the telephone directory. Other entries were out of date. The Association franco-yukonnaise had already pointed out this problem to us. Federal institutions and TB will have to ensure that the information in the directory is reliable.

Treasury Board directory

1994 list

In June 1994, TB distributed to the French-language media outside Quebec and to the English-language media in Quebec a list of the federal offices designated to serve the public in both official languages. No update was distributed in 1995 and 1996. TB now publishes the list of offices that provide services in both official languages on the Internet.* However, not all Canadians have access to the Internet, far from it. The Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL) therefore decided to cooperate with TB to make the list available to the general public as an insert, which appeared in the spring of 1997 in minority official language newspapers.

mmunication with the nch-speaking community

Representatives of Yukon's French-speaking community had noted that designated offices are now more aware of their linguistic obligations than they were in 1994. Our interviews with managers showed that 95% of the offices visited during the follow-up had contacted representatives of the French-speaking community to inform them about their services. We commend them for this initiative and encourage them to maintain ongoing communications with the French-speaking community in order to identify its needs and inform it of the services provided by designated bilingual offices.

8. Government Transformation

Concerns of e community

In June 1996, representatives of the French-speaking community told us that they were deeply concerned about devolution. They fear that federal institutions may transfer some of their services to non-federal organizations without including in the agreements an effective, explicit clause on service in both official languages. The COL conducted a study on this issue, in particular on signed agreements concerning labour market development. A separate report was produced on this subject.

During the Yukon follow-up, three federal institutions were planning or had already initiated devolution of their responsibilities to local authorities — Industry Canada,

---

*This information is available at the following address:
http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/ollo/burolis/indexe.htm

Human Resources Development Canada (HRDC) and Health Canada. Regarding Industry Canada, the Canada-Yukon agreement on the business service centre, which took effect on March 9, 1997, contains a clause stipulating that service to the public must be available in both official languages. Unfortunately, it has not been enforced. The HRDC office was already cognizant of its linguistic obligations, since the Department had negotiated such agreements in the past. A language clause in the HRDC agreement is designed to protect the interests of Yukon's French-speaking community. In the case of Health Canada, an agreement signed April 1, 1997 made health services the responsibility of the Yukon Territory. Under the Yukon Languages Act, these services must be available in English and in French. The Department must ensure that, in transferring responsibilities, services in French to the French-speaking community are maintained and resources are assigned to provide service in French of the same quality as that provided in English.

Devolution of responsibilities to the Territory

9. Recommendations of the COL

When a designated point of service fails to serve the public adequately in both official languages, the COL makes recommendations to the federal institution concerned so that it can take corrective action to improve service. These recommendations are to be found in Part C.

Purposes of the recommendations

In general, the COL's recommendations do not specify how they are to be implemented. This is because the Act and Regulations require that services in French have the same status as services in English at designated two-language points of service. For example, if services are available in English 24 hours a day in a designated office, they must also be available 24 hours a day in French.

Clarification

It should also be noted that provision of service in French includes any communication intended to transfer the client to a French-speaking employee. Thus, someone who is unable to serve a client in French should say something like "Un moment, s'il vous plaît" and ask a French-speaking colleague to look after the client's request.

Referrals

10. Conclusion

Disappointing results

We are disappointed with the findings for Yukon as a whole. We expected a greater improvement in the situation since our 1994 report. Our findings show that, overall, the problems identified in the study persist. The situation has even deteriorated in a number of offices, particularly with regard to signage, the availability of documentation and service in French on the telephone. This is unacceptable. We urge TB and federal institutions to take stronger measures to ensure that all the offices designated bilingual in Yukon provide quality service in both official languages.

Active offer and availability of service

The increase in the number of offices with signs indicating that services are available in both languages or with two-language greetings on the telephone has not been sufficient. In only two offices was there an active offer of service in person. Given the impact of active offer on demand for service, and the ease with which signs can be posted, the methods used by federal institutions in Yukon to invite members of the public to choose the official language in which they prefer to obtain service are far from satisfactory. Despite the COL's recommendations in this regard, service on the telephone is provided in French consistently in only 66% of cases and service in person is unavailable in French in 39% of the designated offices.

Telephone directories

As we noted above, the Yukon telephone directory is not used effectively to inform the public about the language in which service is provided. The headings in this directory are usually identical in English and in French. As a result, members of the public do not know which number to dial to receive service in French. The telephone directory should clearly indicate those numbers where members of the public -- specifically those of the official language minority, since those of the majority must be able to obtain service in their language from all federal offices in their province or territory -- can obtain service in the official language of their choice.

Progress

In 1994 we had noted that approximately 10% of all designated points of service in Canada that had been evaluated were identified erroneously on the list of designated offices prepared by TB; 6% of the telephone numbers were also erroneous. In 1996 the situation was the same. The institutions concerned must inform TB more regularly of any changes to ensure that the directory is reliable. In 1994, we had also indicated that a significant number of managers did not know that their office was a point of service designated to provide service in both languages. In this regard, the situation has improved in 1996 in Yukon.

Two-language capability

Overall two-language capability of designated offices in Yukon has slightly improved. Some offices, however, can count on the services of only a single bilingual employee, while others have none. This situation is unacceptable. Offices designated to provide service in both languages must have adequate two-language capability to serve French-speaking clients at all times.

Linguistic obligations

During the follow-up we interviewed the managers of the offices we visited. They told us that their staff were well informed of their linguistic obligations. However, as we have already stated, our audits show that employees do not always comply with linguistic directives and that most managers do not have monitoring procedures in place to ensure that members of the public are greeted in both languages and served in the official language of their choice. The provision of two-language service must be integrated into the standard administration of designated offices.

Role of Treasury Board

TB is responsible for the development and overall coordination of federal policies and programs to implement Part IV of the OLA in federal institutions. It therefore has an important role to play in ensuring compliance with federal policy on two-language service. We expect it to take stronger measures to play its role effectively with regard to federal institutions in Yukon.

Reactions from federal institutions

The OLA states that the COL must use administrative fairness to provide federal institutions the possibility to answer any criticism to which they may be subject. The COL has therefore submitted this draft report for comment to the deputy head of each federal institution for which we audited an office in Yukon.

The comments received show that our observations are an accurate reflection of the situation in the offices that we audited; no office has challenged the findings that we made. In addition, our visits and meetings with managers have already allowed some offices to take concrete measures to correct certain deficiencies. Moreover, some institutions have also made firm commitments to correct problems that we brought to their attention. For example, the Business Development Bank of Canada took advantage of the recommendation made to its Whitehorse office to standardize signage in all its designated bilingual offices across Canada.

Experience shows that federal institutions' commitments and action plans must be interpreted in terms of concrete results for the French-speaking community of Yukon to obtain in French the services to which it is entitled. We will consequently make another follow-up within the next year at the latest to verify the extent to which our recommendations have been implemented.

We will continue our audits in federal offices designated bilingual as long as all deficiencies have not been corrected.

Treasury Board Secretariat's response

TBS notes that there has been some improvement on some aspects of provision of two-language services since the 1994 study, notably the availability of services in person, the global two-language capability of offices and a better understanding by managers and employees of their obligations under the OLA. Moreover, TBS notices the general comment of representatives

of the Association franco-yukonnaise on the effort made by federal institutions to improve the quality of service in French throughout the Territory. However, it is clear that there were also offices where two-language services have not improved or appear to have regressed.

TBS will in due course consider what action it may take to remind the federal institutions concerned of their official languages obligations. In this regard, the report proposes recommendations that are addressed specifically to the institutions whose offices were deficient and whose responsibility it is to ensure that they respect the OLA.

TBS agrees that certain aspects of the performance of offices in providing services to the public in both official languages are clearly unsatisfactory and that the objective must remain that of total compliance with the requirements of the OLA.

TBS takes note of the percentages cited regarding the reduction in the number of bilingual offices. However, it does not agree that having more bilingual offices would necessarily lead to better services in both official languages.

The issues of entries in telephone directories is presently under review by TBS.

Commissioner's reaction

The COL is of the opinion that the action plans the TBS requested from institutions following our study in 1994 did not produce the results that Yukon's French-speaking community has the right to expect. This exercise did not resolve the problems that we had raised and that we found again during the present study. The COL believes that the TBS must do more than remind, in due course, federal institutions of their linguistic obligations. The TBS must immediately take concrete and efficient measures to ensure that federal offices in Yukon that are designated to provide services in English and in French respect their statutory obligations as soon as possible. Nothing less is acceptable.

Comments from the Fédération franco-yukonnaise

The Association franco-yukonnaise is satisfied with the tone and contents of the report. It is of the opinion that the approach consisting of examining the availability of service and making recommendations office by office will yield concrete results. It agrees with the conclusions that show that the problem of providing services in French continues and with the recommendations that require that measures be taken within specific timeframes.

However, the Association would have liked us to visit the designated office of the Department of Indian and Northern Affairs in Whitehorse which is responsible for the economic development of northern Canada. According to the Association, three agreements concerning the devolution of responsibilities from the federal government to the territorial government have so far been ratified: one concerns management of the airport, another management of the hospital and the third the devolution of health services. None of these agreements contains a linguistic clause. The Association franco-yukonnaise would like to prevent the occurrence of the same situation for the agreement that is presently being negotiated between the Department of Indian and Northern Affairs and the territorial government. It would like us to intervene before the agreement is ratified to ensure that it contains a linguistic clause.

Commissioner's reaction

At the beginning of the present investigation, we selected about 30 federal institutions that have the most contacts with the public. The audits we conducted in Yukon were made only in these institutions. Unfortunately, the Department of Indian and Northern Affairs is not one of the institutions that the general public uses frequently.

In order to take into consideration the preoccupations of the Association franco-yukonnaise, the COL sent a copy of the present report to the deputy head of the Department of Indian and Northern Affairs to inform him of the concerns of Yukon's French-speaking community and his

own and to ask him to take the measures required, if necessary, to ensure that federal-territorial agreements take into consideration, from now on, the provisions of the OLA.

C) AUDIT OF OFFICES

This part contains the observations we made concerning each of the 28 offices we audited in Yukon in November and December 1996. Where it is relevant, we compare the present situation with that revealed in the 1994 study. As the reader will note, some offices continue to provide quality services in French, while others are doing worse than in 1994.

This part of the report also contains specific recommendations for correcting the deficiencies we have noted. The comments of the federal institutions immediately follow the recommendations.

Canada Mortgage and Housing Corporation

Whitehorse Branch Office
(10975)

3106 3rd Avenue
Suite 402
Whitehorse, Yukon
Y1A 5G1
(403) 633-7530

During our 1994 study, this office was not able to provide service in French. Two years later, the situation has unfortunately not improved.

During our visit, the exterior signage was bilingual. However, inside the shopping centre in which the office is located, a number of unilingual English signs direct clients towards the Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC). Signs within the office were in both languages, as were documentation and forms for use by the public, but the office was still not displaying the TB pictogram to indicate to the public that it is designated to provide service in both languages.

On our telephone calls, we did not receive a two-language greeting either from the receptionist or from the officer to whom the call was transferred; nor was there service in French. On the second call, the auditor was greeted by a unilingual English message indicating that the person was not available.

During the office visit, the auditor was greeted in English only and could not obtain service in French. There are three employees in the office, all of whom are unilingual. We were informed that the bilingual manager had left in May 1996 and that she had not been replaced. The regional headquarters had put in place an administrative measure whereby clients who wanted service in French would have their calls transferred to the Prince George or Vancouver office; visitors to the office would be invited to use the telephone for service in French. Our experience demonstrated that neither measure was effective. This manner of serving French-speaking clients is unacceptable, since the Whitehorse branch is designated to serve the public in both languages. By calling on another office to provide service in French, the Whitehorse branch is failing to fulfil its linguistic obligations.

Through a brief interview with an office employee and correspondence with the management of the Vancouver regional office, we were able to determine that employees had received written directives about their obligations to serve the public in both languages. They were aware of the administrative measures put in place to serve the public in French.

In addition, during our stay in Whitehorse, we were told that members of the French-speaking community had to insist before the employees at this office would call upon the Prince George or

Vancouver office to provide them with service in French. The auditor was able to confirm this situation. The fact that the office has little contact with representatives of the French-speaking community in order to identify its needs and inform it of the services available probably contributes to the office's poor performance in providing service in French.

RECOMMENDATIONS:

The Commissioner therefore recommends that Canada Mortgage and Housing Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the signs in the shopping centre that direct clients to the office are in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that the Treasury Board pictogram is clearly displayed;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;

4. as soon as possible and no later than three months after the publication of this report, hire a bilingual employee for its Whitehorse, Yukon office to ensure that services are available in French by telephone and in person;

5. ensure that, until the Whitehorse office is able to provide service in French, the temporary administrative measures are effective;

6. ensure, within two months after the publication of this report, that recorded messages on answering machines are in both official languages at the numbers listed for services in English and French;

7. establish regular contact with the French-speaking community in Yukon in order to identify its needs and inform its members of the services that the office provides.

Corporation's response

The CMHC office moved to new premises in September 1997. These premises are located in room 103 of the Elijah Smith federal building at 300 Main Street, Whitehorse. The signage to direct clients to the office is in both official languages and the TB pictogram is clearly visible. If clients call the central telephone number, (403) 633-7530, an automatic reception system greets them with a single message, in English and in French. Members of the public who visit the Whitehorse office are greeted in both official languages.

Because of the relocation of staff and the creation of the British Columbia and Yukon Activities Centre, staffing measures are currently under way to fill the three positions that will be located in Whitehorse. Before finalising staffing decisions, the COL's concerns will be taken into consideration.

Administrative arrangements that make it possible to provide the public with service in French are now in place. The Corporation has taken measures with other tenants of the Elijah Smith building to assist its clients who may need a level of service that exceeds its current capacities.

As mentioned above, an automatic reception system offers a menu in both official languages. People who call can obtain service in the language of their choice.

The strategy of locating the Whitehorse office in a federal government building has earned the Corporation very positive comments from the public, since all services can now be accessed under a single roof, during a single visit.

Canada Post Corporation

(6001009)

211 Main Street
Whitehorse, Yukon
Y1A 2C0

This postal outlet was not able to provide service in French during our study in 1994. The 1996 follow-up found that the situation had improved.

At the time of our visit, exterior signage was in English only. While several interior signs were bilingual, others were in English only. Documentation and forms were available in both official languages, and the office displayed the TB pictogram indicating that it was a designated bilingual office.

On our telephone calls, our auditor was greeted in English only but was able to obtain service in French on two occasions. The service was of high quality. During the visit to the office, the auditor was greeted in English only and could not obtain service in French as the only bilingual employee was absent. There are three office employees, one of whom is bilingual. Employees are aware of their linguistic obligations, judging by the reaction of the unilingual employee who tried to locate the bilingual employee when the auditor asked for service in French. The office manager, assisted by Canada Post Corporation officials, has occasional contact with representatives of the French-speaking community to identify its needs.

RECOMMENDATIONS:

The Commissioner therefore recommends that Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that interior and exterior signs are in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;

3. as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, take the required action to ensure that service in French is available in person on a consistent basis;

4. ensure, within three months after the publication of this report, that there are enough bilingual employees to serve the public in both official languages at all times.

Corporation's response

The linguistic situation at this postal franchise has improved since the OCOL auditors' visit. The sector manager met with the franchise owner on October 17, 1997 to discuss his obligations. Following this meeting, the owner agreed to respect the established standards.

In addition, on October 30, 1997, the official languages coordinator for services in the northern regions reviewed the procedures in place for this franchise with the sector manager in order to prevent the problems noted by the auditors from recurring.

The Corporation made a written agreement with the owner on November 7, 1997, whereby he made a commitment to respect his linguistic obligations in the following manner:

- Signs were corrected and are now in both languages.
- The owner confirms that employees use the two official languages, both on the telephone and at the counter.
- Two bilingual staff were hired and a third is undergoing French language training at the Yukon College.

Canadian Broadcasting Corporation

CBC Yukon
(1699)

3103 - 3rd Avenue
Whitehorse, Yukon
Y1A 1E5

It should be noted that the French-language network of the CBC does not have an office in Yukon. The English network's office is responsible for providing two-language services for the Corporation.

During our 1994 study, the quality of service in French provided by this office was poor. The follow-up in 1996 showed that the situation has not improved sufficiently. During our most recent visit to the office, exterior signage was not entirely adequate, since office hours were shown in English only. Not all the documentation on the display racks was available in both languages. The office displayed the TB pictogram indicating that it offered services in English and French. There was no listing for the CBC in the blue pages of the local telephone directory. It should also be noted that, although this office's telephone number is listed in the white pages of the English-language telephone directory, it does not appear in the French version.

On our telephone calls, our auditor received a two-language greeting and proper service in French on two occasions. During the visit to the office, however, he was greeted in English only and was unable to obtain service in French. We were told that the employees were well aware of their linguistic obligations, since the matter had been dealt with in meetings and discussions when reacting to complaints made to our office.

The manager is aware of the office's obligations. He has ongoing contact with the local French-speaking community, which uses the CBC's facilities to produce an hour of radio per week. The office has five bilingual employees out of 30, three employees who work full-time or in a fill-in capacity at the reception desk and two managers who are taking advanced French lessons.

RECOMMENDATIONS:

The Commissioner therefore recommends that the Canadian Broadcasting Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that exterior signs are in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation for use by the public is available in both official languages in the display racks and stands;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;

4. within two months after the publication of this report, take the required action to ensure that service is available in French in person;

5. in the next local telephone directory, include a heading in French indicating the number for service in French.

Corporation's response

The Corporation has taken the following measures to implement the recommendations:

- The exterior signs at the door are in the two official languages. The opening and closing hours in French will be added shortly.
- Copies in French of the latest CBC Annual Report are now available and schedules and programming information on French Radio and Television will now appear in the display racks.
- Reception staff has been advised to greet visitors in both languages to ensure that they receive service in the language of their choice. Service is also available.
- There will be a reference in French added to the Area Manager's telephone number.

Canadian Heritage

Parks Canada
(10992)

Chilkoot Trail National Historic Site
S.S. Klondike National Historic Site
300 Main Street
Suite 205
Whitehorse, Yukon
Y1A 2B5
(403) 667-3910

In our 1994 study, this office provided very good service in French. When we visited it in 1996, the point of service itself was closed for the season, but it was possible to obtain information by telephone on this national historic site from the Canadian Heritage office.

On our telephone calls, our auditor was greeted in both official languages. The first call was transferred to the voice mail of an employee whose message was in English only. The second was transferred to a bilingual employee who provided very good service, although the receptionist asked the auditor in English to hold. The third call was answered directly and the service in French was satisfactory.

The Association franco-yukonnaise told us that services in French provided by the Chilkoot Trail National Historic Site/S.S. Klondike National Historic Site during the tourist season were generally of very good quality.

RECOMMENDATIONS:

The Commissioner therefore recommends that the Department of Canadian Heritage:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone speak to clients in the language of their choice;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that recorded messages on answering machines are in both official languages at the numbers listed as providing services in both English and French.

Department's response

The Department is delighted to note that the report concludes that the situation pertaining to the active offer of services and to the provision of those services in both official languages has improved significantly in its offices in Whitehorse. Regarding the deficiencies noted in the

report, the Department has already taken the necessary measures. All the recorded telephone messages heard by the public are now in both official languages and the receptionist is bilingual.

Canadian Heritage

(11016)

300 Main Street
Suite 205
Whitehorse, Yukon
Y1A 2B5
(403) 667-3910

During our 1994 study, services in French provided by this office were of poor quality. In our 1996 follow-up, we found that the situation had greatly improved.

During our visit, we noted that exterior signage was satisfactory. Documentation and forms for use by the public were in both official languages. The only interior sign was the TB pictogram, indicating that the office was designated to provided services in both English and French.

On our three telephone calls, our auditor was greeted in both languages, and service was provided in French on two occasions. The third call was transferred to the voice mail of an employee whose recorded message was in English only. When offered, services in French were satisfactory or very good. During our visit to the office, the auditor was greeted in both languages and the service offered in French was very good.

There are five bilingual employees at the office out of a total of 18. In written directives from the Department and TB, employees regularly receive information on their linguistic obligations. The matter is also discussed at meetings. Managers and supervisors are aware of their obligations. The office maintains close communication with the French-speaking community in order to identify its needs and implement programs in support of its development.

RECOMMENDATION:

The Commissioner therefore recommends that the Department of Canadian Heritage:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that recorded messages on answering machines are in both official languages at the numbers listed as providing service in English and in French.

Department's response

The Department is delighted to note that the report concludes that the situation pertaining to the active offer of services and to the provision of those services in both official languages has improved significantly in its offices in Whitehorse. Regarding the deficiencies noted in the

report, the Department has already taken the necessary measures. All the recorded telephone messages heard by the public are now in both official languages and the receptionist is bilingual.

Environment Canada

Environmental Services
(10985) / (10985A)

Yukon Weather Office
Operations Building
Room 205
Whitehorse Airport
Whitehorse, Yukon
Y1A 3E4

We did not audit the delivery of services in French at this office during the 1994 study. In the 1996 follow-up, we found that the quality of service in French provided by this office is uneven.

First, it should be noted that the telephone numbers listed in the Yukon telephone directory do not, for the most part, match those on the TB list. In addition, the office's address on the TB list was incorrect. The correct address is 100 Hamilton Street.

We chose to dial the general telephone number for client services, which we found in the Yukon directory. There was no two-language greeting, nor was there service in French, since we reached the voice mail of an employee whose recorded message was in English only. The same thing happened at the number listed for the meteorological inspector, which is (403) 667-8455. However, at (403) 633-8424, the automated weather information service, we received very good service in French.

We then went to the offices of Environment Canada, Environmental Services, Yukon Weather Office at 100 Hamilton Street. Exterior signage was in English only and read as follows: "Yukon Weather Office." Inside the office, signs were bilingual, but the office did not display the TB pictogram indicating that it is designated to provide two-language services. On a bilingual display rack, brochures and leaflets were available to the public in English only. The greeting by the employee on duty was in English only. The auditor was asked to wait to speak to a bilingual employee, as this employee was busy with other duties.

Since the manager was unavailable, we were unable to proceed further with the audit. We were nonetheless able to conclude unequivocally from our observations that the office is not adequately fulfilling its linguistic obligations. There is every reason to believe that this office could offer better service in French if it maintained closer ties with Yukon's French-speaking community.

RECOMMENDATIONS:

The Commissioner therefore recommends that Environment Canada:

1. immediately inform Treasury Board of the office's change of address;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that exterior signs are in both official languages;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that the Treasury Board pictogram is clearly displayed in public view;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that recorded messages on answering machines are in both official languages at numbers listed as providing two-language service;

5. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;

6. ensure, within two months after the publication of this report, that sufficient numbers of bilingual employees are available to serve the public at all times in both official languages;

7. as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, inform employees of their obligations to provide service to the public in both official languages;

8. establish regular contact with the French-speaking community in Yukon in order to identify their needs and inform them of the services provided by the office.

Department's response

As of April 1, 1998, the weather forecast production for the Yukon will be consolidated into the Mountain Weather Services Office in Kelowna, B.C. The Department has reviewed the recommendations pertaining to this office and has prepared the following action plan.

- The City of Whitehorse has recently changed the address of the area. Treasury Board will be informed of the new address by mid-November 1997.
- As of January 1, 1998, signs will be replaced as required to reflect Environment Canada offices in Whitehorse.
- By December 1, 1997, the TB pictogram will be clearly displayed at all offices providing direct services to the public. In the weather office, services to the public are not provided

through direct face-to-face contact. Services are provided through the automated weather information service (ATAD). The ATAD number for services in French is (403) 663-8424 and it is listed as such in the Yukon telephone directory.

- Staff from the Yukon Environment Canada office met with the French-speaking community on October 31, 1997. Further meetings are planned as soon as organizational changes and consolidation of the office are completed in order to identify the community association's needs and to inform its representatives of services provided by the Department in Yukon.

Environment Canada

Whitehorse Corporate Office
(10987)

100 Hamilton Boulevard
P.O. Box 6010
Whitehorse, Yukon
Y1A 5L7
(604) 666-0143 (French - rev. charge)
(604) 666-6711 (French - rev. charge)
(819) 997-3742 (French - rev. charge)

In our 1994 study, this office was able to provide adequate services in French despite deficiencies that we reported at the time. The 1996 follow-up showed the same shortcomings and a number of others. The result is that services in French are clearly inadequate.

It should be noted that the telephone numbers listed in the Yukon directory do not for the most part correspond to those on the TB list of offices designated to provide two-language services. The office's address on this list is also incorrect.

First, here is what happened on our telephone calls:

At (604) 666-6711, the number for general information on programs (French - collect), we were greeted in English only and our request to reverse the charges was refused. We were directed to directory assistance, in English only. We did not receive service in French.

At (819) 997-3742, the number for general information on programs (French - collect), the greeting was in English only and, again, our request to reverse the charges was refused. We were told in English to dial (819) 997-2800. At this number, a recorded message invited us to dial (604) 668-6767, where there was also a recorded message. We did not receive service in French.

At (604) 666-0143, the Canadian Wildlife Service (French - collect), the greeting was in English only. Our auditor was asked in English to hold. The call was promptly transferred to a person who spoke French but who had no knowledge of the programs offered in Whitehorse. The employee then asked the auditor to submit a written request to the Vancouver office. This is clearly an unacceptable way to treat French-speaking clients.

Moreover, (604) 666-0143 is the number French-speaking citizens must use in an emergency to report oil or chemical spills.

For purposes of comparison, we dialed the English numbers for each of the services we had attempted to reach in French. We immediately received very good service directly from the Whitehorse office.

To conclude our telephone saga, we dialed (604) 667-6276, the number listed in the Yukon directory for each of the services mentioned. The greeting was in English only, and we were unable to obtain service in French.

Our visit to the office was no more heartening. Exterior signage was not bilingual. Two signs indicating the site were in English only. The two main divisions, Environment and Wildlife, were identified in English only. Interior signage and documentation were bilingual. As in our 1994 visit, there was no TB pictogram indicating that the office was designated to provide two-language service. The auditor was greeted in English only, but he managed to obtain the requested service in French, although not without some difficulty. He did note, however, that the employee was exceptionally courteous.

The office had only one bilingual employee out of eight. We were told that employees had been informed of the office's linguistic obligations at a meeting. The office has no regular contact with the French-speaking community, other than attending an annual meeting organized by the Canadian Heritage office. The administrative measures put in place to offer services in French (collect calls to the Vancouver office) are completely ineffective. They demonstrate the Department's slackness, in this case, in fulfilling its linguistic obligations on a permanent basis. The Department has a duty to take prompt action to correct this unacceptable situation.

RECOMMENDATIONS:

The Commissioner therefore recommends that Environment Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that exterior signs are in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that the Treasury Board pictogram is clearly displayed in public view;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who greet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;

4. ensure, within three months after the publication of this report, that sufficient numbers of bilingual employees are available to serve the public at all times in both official languages, on the telephone and in person;

5. immediately give Treasury Board the correct information for the directory of federal government offices designated to provide services in both official languages;

6. establish regular contact with the French-speaking community in Yukon in order to identify its needs and inform its members of the services that the office provides.

Department's response

The Department has reviewed the recommendations pertaining to this office and has prepared the following action plan.

- As of January 1, 1998, signs will be installed as required in Environment Canada offices in Whitehorse.
- The Whitehorse Corporate Office will acquire the TB pictogram and display it in public view by December 1, 1997.
- The Environmental Protection receptionist has been trained in August 1997 to answer the telephone with a two-language greeting.
- Environmental Conservation and Environmental Protection will share bilingual resources in Whitehorse to ensure that a sufficient number of bilingual employees are available to serve the public at all times in both official languages. In Environment Protection, a receptionist will receive language training and an employee occupying a scientific position is available to answer queries on Environment Conservation programs. In Environment Conservation, a technical employee who presently responds to French inquiries will receive language training to improve her skills in French. By December 1, 1997, the receptionist will provide active offer of service in both languages and will refer French-speaking clients to the bilingual scientific program staff member to answer queries on Environmental Protection.
- Employees will be advised by December 1, 1997, of their obligations regarding the provision of service in French.
- This office has been issued a new address as a result of civic address changes. TB will be informed of the new address by mid-November 1997.
- Telephone numbers (403) 666-6711 and (403) 666-0143 are no longer in use and have been removed from the Yukon telephone directory. A new telephone number (403) 667-4946 in the Yukon telephone directory refers callers to a bilingual receptionist at the Canadian Wildlife Service in Delta, B.C.
- Staff from the Yukon office met with the French-speaking community on October 31, 1997. Further meetings are planned as soon as organizational changes and consolidation of the office are completed in order to identify the community association's needs and to inform its representatives of services provided by the Department in Yukon.

Environment Canada

Environmental Protection Branch (3075)

Toll-free telephone service
Domestic Substances Inventory
Accessible from all area codes in Canada
Yukon
1-800-567-1999

In our 1994 study, we did not audit the provision of services in French at the above number from Yukon. During our 1996 follow-up, we found services in French at this number to be of poor quality.

It should be noted that this service is not listed in the Yukon directory. It appears only in the TB's list of designated offices. It is a cross-Canada toll-free number. The service is offered by the Environmental Protection Branch and relates in particular to the Domestic Substances Inventory.

Our auditors made three calls to this number at three different times. They were greeted in English only, and service in French was available only one out of three times. When provided, the service in French was very good. On one of our calls, the line was busy. The call was then transferred to the voice mail of an employee whose recorded message was in English only.

Further research revealed that calls to this number are answered at the Department's headquarters in Hull, in the National Capital Region. At the time of our audit, there was only one person, a contract employee, assigned to this service. We were told that the employee answered relatively simple questions himself, but had access to a number of bilingual employees to answer questions of a more technical nature. The people to whom we spoke did not seem very aware of the linguistic obligations which apply to this 1-800 number. Since this office provides a national service, it does not communicate with the official language communities of each province or territory.

As we observed in our 1994 study, it is unacceptable that a federal institution should not be able to honor its commitment to provide quality two-language services through a cross-Canada toll-free number. Immediate action must be taken to correct the deficiencies noted.

RECOMMENDATIONS:

The Commissioner therefore recommends that Environment Canada:

1. in the next local telephone directory, include a heading in French indicating the number for service in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, within three months after the publication of this report, that sufficient numbers of bilingual employees are available to provide service to the public in both official languages on the telephone at all times;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that recorded messages on answering machines are in both official languages at numbers listed as providing services in English and in French;

5. within two months after the publication of this report, inform employees at this office of their obligations in terms of serving the public in both official languages.

Department's response

The Department has reviewed the recommendations pertaining to this office and has prepared the following action plan.

- Environment Protection will put the toll-free number on the Domestic Substances Inventory in the next Yukon telephone directory.
- By December 1, 1997, all employees answering the toll-free telephone service will use a two-language greeting.
- The necessary arrangements have been made to ensure that services of comparable quality in both official languages are available at all times.
- By December 1, 1997, the answering machine for this toll-free telephone service will have a message recorded in both official languages.
- By December 1, 1997, all employees of the Environmental Protection Service (NCR) will be informed of their obligations to provide services to the public in both official languages by means of a memorandum from the Assistant Deputy Minister.

Environment Canada

Environmental Protection Branch
(30751)

Toll-free telephone service
Environmental Services Branch
Environmental Citizenship Program
Yukon
1-800-667-7779

We did not audit services at this number during our 1994 study. Our 1996 audit showed that it was not possible to obtain service in French at this number; numerous deficiencies were found.

This is a toll-free service for Yukon and the Pacific Region. Members of the public dial this number to obtain general information on the environment, recycling, etc. The program is called Environmental Citizenship and is administered by the Environmental Protection Branch.

We first dialed the number in the TB list of designated points of service, 1-800-667-7779. A unilingual English message said that the person who could answer us in French would be back a few days later. One week later, on our second call, we were greeted by the same unilingual English message.

After checking the Yukon telephone directory, we dialed 633-4443. At this number, a recorded English only message, told us to dial 1-800-667-7779 again to obtain the service. After several attempts, the auditor was able to speak to an employee at 1-800-667-7779. The greeting was in English only and there was no service in French. The employee did not speak French and persistently declined to transfer the call to a bilingual employee.

Finally, we reached a manager to discuss the matter. He told us that the service was provided by three employees, two of whom were students. Except for the manager himself, the three employees held positions that were designated as unilingual English. The employees were not aware of the toll-free line's obligation to serve the public in both official languages. The manager admitted that the situation was a bit confused. The office clearly has no contact with the French-speaking communities that it is supposed to serve, namely those in Yukon and British Columbia.

RECOMMENDATIONS:

The Commissioner therefore recommends that Environment Canada:

1. in the next local telephone directory, include a heading in French indicating the number for service in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that recorded messages on answering machines are in both official languages at numbers listed as providing service in English and in French;

4. ensure, within three months after the publication of this report, that sufficient numbers of bilingual employees are available to provide service in both official languages to the public on the telephone at all times;

5. as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, inform managers and employees at this office of their obligations to provide two-language service to the public and of the steps they must take to ensure delivery of services in English and French at all times;

6. establish regular contact with the French-speaking communities in Yukon and British Columbia in order to identify their needs and inform their members of the services that the office provides.

Department's response

The Department has reviewed the recommendations pertaining to this office and has prepared the following action plan.

- The telephone number for services in French in the latest issue of the Yukon telephone directory (1-800-667-4946) is incorrect. The correct number (1-800-667-7779) will appear in the next publication of the Yukon telephone directory.
- Employees were trained in August 1997 on how to use a two-language greeting and how to address calls in French.
- There are currently recorded messages in both official languages at numbers listed as providing service in English and in French.
- As the Environmental Citizenship Program is undergoing restructuring, two-language services will continue to be provided to the public at all times, even if this requires establishing administrative arrangements.
- All managers and employees will be informed of their obligations to provide services to the public in both official languages by December 1, 1997, by means of a brochure on this matter.
- Staff from the Yukon office met with the French-speaking community on October 31, 1997. Further meetings are planned as soon as organizational changes and consolidation of the office are completed in order to identify the community association's needs and to inform its representatives of services provided by the Department in the Yukon.

Environment Canada

Greenline Information
(3078)

Accessible from all area codes in Canada
Toll-free telephone service
Yukon
1-800-668-6767

In our 1994 study, we obtained very good service in French at this number. Our 1996 follow-up showed that the service at this number is still of equally good quality.

This is a cross-Canada automated toll-free telephone service which provides information on all environment-related matters.

The telephone number that we dialed was not in the Yukon directory. It was, however, on the TB list of designated offices. On our telephone calls, we found that greetings were bilingual. Clients are directed to press a key to obtain service in English or French, as they prefer. The service in French was of very good quality. We then spoke to a manager. We were told that the service is provided by three regular employees and one part-time employee. All fill positions designated as bilingual at the superior language proficiency level. All meet the language requirements. The employees are aware of the office's obligation to provide services in English and French. They have received written directives on the matter. It has also been discussed at meetings. Since this telephone line is a national service, the office does not communicate with the official language communities of each province and territory.

RECOMMENDATION:

The Commissioner therefore recommends that Environment Canada:

1. in the next local telephone directory, include a heading in French indicating the number for service in French.

Department's response

The Department has reviewed the recommendation pertaining to this office and has informed us that the next Yukon telephone directory will be revised to include the Greenline Information listing.

Business Development Bank of Canada

(10993)

2090A-2nd Avenue
Whitehorse, Yukon
Y1A 1B6
(403) 633-7510

When we visited this office in 1994, it provided very good service in French. Our follow-up in 1996 showed that the situation remained much the same, despite some deficiencies which management undertook to correct.

The exterior signage had one deficiency: the office hours were in English only. Interior signage was bilingual, as were the documentation and forms available in the office. The pictogram indicating that the office provides service in both languages was not prominent. Management immediately placed it in a more appropriate location.

At the time of our visit, the office was listed in French in the white pages of the Yukon telephone directory, but not in the blue pages. In this regard as well, management agreed to take corrective action. On our telephone calls, the greeting was bilingual and the service in French was very good. When our auditor visited the office, he was greeted in English only, but received very good service in French as soon as he expressed his linguistic preference.

The office has two bilingual employees out of a total of six. The staff has been informed at meetings about this office's obligation to offer service in both languages. As can be seen from the exchange of correspondence with the office after our visit, management has reminded the staff once again about the importance of greeting visitors to the office in both English and French. The office has regular contacts with the French-speaking community in Yukon to inform it of its services and to know its needs.

RECOMMENDATIONS:

The Commissioner therefore recommends that the Business Development Bank of Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the exterior sign showing the office hours is in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;

3. in the next local telephone directory, include a heading in French indicating the number for service in French.

Bank's response

The Bank has already rectified the exterior signage concerning the office's hours. As a result of this recommendation, consideration was given to standardising such signs at all its offices. In the coming months the BDC will therefore develop a suggested standard sign for all its branches across the country.

With regard to the two recommendations on telephone directories, the Bank has sent all branch directors a directive on standards for listing BDC numbers in the various telephone directories. This directive states, among other things, that all BDC telephone numbers must be listed in English and in French.

The Bank also informed us of a new initiative that will enable all its branches to provide two-language service of high quality by telephone across the country. The Bank will gradually centralise the main telephone lines of all its branches at the Business Services Centre (BSC). This means that, shortly, anyone who calls the general number of one of the branches will have his call transferred to the BSC, where there are bilingual staff. This centralisation is intended, among other things, to improve client service by providing service that is uniform and first rate.

Business Development Bank of Canada

(1201)

Toll-free telephone service
Canada-Wide
Yukon
1-888-463-6232
1-888-infobdc

We did not audit the service provided at this number during our 1994 study.

The 1996 audit shows that it is possible to obtain very good service in French at this cross-Canada toll-free number. The service was not listed in the Yukon telephone directory, but it did appear in the TB list of points of service.

On our telephone calls, our auditors were greeted in both languages and obtained very good service in French on each occasion. The manager said that the office has five employees, all of whom fill bilingual positions. The five incumbents are bilingual. They have been informed of their obligations through distribution of the agency's policy. The obligation to serve the public in both English and French appears as well in the employees' job descriptions.

We pointed out to management that the toll-free telephone number of this point of service was not listed in the Yukon telephone directory. The manager undertook to correct this deficiency. Since this office provides nation-wide service, it does not communicate with the official language communities in each province and territory.

RECOMMENDATION:

The Commissioner therefore recommends that the Business Development Bank of Canada:

1. in the next local telephone directory, include a heading in French indicating the number for service in French.

Bank's response

The Bank has sent all branch directors a directive on standards for listing BDC numbers in the various telephone directories. This directive states, among other things, that all BDC telephone numbers must be listed in English and in French.

The Bank also informed us of a new initiative that will enable all its branches to provide two-language service of high quality by telephone across the country. The Bank will gradually centralise the main telephone lines of all its branches at the Business Services Centre (BSC).

This means that, shortly, anyone who calls the general number of one of the branches will have the call transferred to the BSC, where there are bilingual staff. This centralisation is intended, among other things, to improve client service by providing service that is uniform and first rate.

Fisheries and Oceans

Operations Branch
(91117)

Yukon NBC Division
200 Range Road
Whitehorse, Yukon
Y1A 3V1
(403) 667-2235

When we visited this office during our 1994 audit, we could not obtain service in French. The 1996 follow-up showed that the situation has hardly improved and major deficiencies still exist.

On our most recent visit, the exterior signage was not entirely bilingual and the office hours were listed in English only. Documentation and forms for public use were mostly in English, with a few exceptions. However, the pictogram indicating that the office provides service in both English and French was displayed.

Insofar as telephone service was concerned, the number in the TB list was no longer in service. We used the number shown in the Yukon telephone directory. On our telephone calls, the greeting was in both languages one time out of two. The receptionist indicated, in English, that she did not speak French and proceeded to transfer the call in English only. The same thing happened when we visited the office. We were not served in French either on the telephone or in person.

During our meeting with the manager, we learned that one position is designated bilingual and the incumbent meets the language requirements. The office has additional two-language capability, however, because three other employees are bilingual. There are therefore four bilingual employees out of 15 people. Although the manager admits that the subject is not regularly discussed with employees, he feels that they are aware of the office's linguistic obligations since directives on this subject have been distributed.

A few days after our visit, the office manager took a number of steps to correct the deficiencies that had been identified. All the employees were reminded to greet members of the public in both official languages on the telephone and in person, and the unilingual employees were reminded that they are obliged to employ a phrase in the appropriate language when transferring people to a bilingual employee. The sign indicating the office hours is now bilingual. The documentation and forms for public use were reviewed to ensure that they are available in both English and French, including application forms for a sport or commercial fishing license in Yukon. The manager has also contacted the Association franco-yukonnaise to learn more about the needs of the official language minority community.

RECOMMENDATIONS:

The Commissioner therefore recommends that the Department of Fisheries and Oceans:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet members of the public use a two-language greeting and direct clients in the language in which they wish to be served;

2. take the required action, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, to ensure that service is provided in French on the telephone and in person.

Department's response

The Deputy Minister has requested that the Regional Director General of the Pacific Region implement the recommendations and submit a progress report by the end of December 1997. More particularly, he has asked that employees greet the public either on the telephone or in person as well as deliver services in both official languages. He has also requested that the two-language capability of the office be increased and that the Regional Director General monitor the situation in Whitehorse to ensure that the public receives quality service in both official languages on a consistent basis.

Foreign Affairs and International Trade

(1111)

Toll-free telephone service
Canada-Wide
Yukon
1-800-567-6868

We did not audit the service provided at this number in our 1994 study. Our 1996 study showed that the service in French is very good.

This is a toll-free telephone service. The public calls the office from across Canada to obtain general information, advice and opinions on foreign trade.

On the telephone calls, the greeting was bilingual and the service provided in French was very good. Service in French seemed comparable to service in English.

The calls are answered from an office located in Saskatoon, Saskatchewan. This office has five employees, two of whom are in designated bilingual positions. A third bilingual position was about to be filled. The incumbents have achieved the intermediate level of language proficiency. The interviews showed that the employees are aware of the importance of offering good service in both languages. They had been informed of their obligations by their immediate superior, who does not hesitate to address this subject during their meetings.

During our conversation with the responsible regional director in Vancouver, we were told of the particular difficulties that the Department is experiencing in obtaining language training from the Public Service Commission. It is apparently especially difficult to get a sufficient number of students for a course because of Saskatoon's location. Finally, since this office provides nationwide service, it does not communicate with the official language communities in each province and territory.

Department's comments

The Department is pleased with the findings of the report. It would like to point out, however, that neither the Department nor the Passport Office have regional offices in the Yukon. Service to the public is provided via a toll-free, two-language telephone service.

Health Canada

Medical Services Branch
(2777)

Indian and Northern Health Services
Yukon Manor
2 Hospital Road
Whitehorse, Yukon
Y1A 3H8
(403) 667-8300

At the time of our 1994 audit, this office was not able to provide us with service in French. Our 1996 follow-up showed that the situation has improved only slightly.

We were told during our visit that the Whitehorse Hospital would soon be transferred to the jurisdiction of the territorial government. The Medical Services Branch of Health Canada was still responsible for native and northern health services, and the Department was therefore still obliged to serve the public in both languages under the *Official Languages Act and Regulations*. The hospital was designated as bilingual in the TB's list of points of service.

At the time of our visit, the office's exterior signage was not entirely in both languages. Interior signage, on the other hand, was adequate. The forms for public use were in English and French, but not all the documentation at this location was available in both languages. In addition, the office did not display the TB pictogram indicating that it was designated bilingual. The listing in the local telephone directory indicated that the hospital provided services in French.

On our telephone calls, our auditor was greeted in English only and obtained satisfactory service in French only one time out of two. In his on-site visit, he was greeted in English only and could not obtain the requested service in French. The employees and management were unaware that the hospital had been designated to provide service in both languages. Nevertheless, the hospital had some two-language capability since three out of 12 people spoke French. This capability was entirely at the management level.

During our conversation with a representative of this point of service, we found that there is still a misunderstanding about whether the hospital is required to provide service in French. We made the same finding in 1994 and thought that the question had been settled in favour of the local French-speaking population. We also noted that the general public is increasingly using the services of the downtown clinic rather than the hospital. We therefore visited the clinic at 211 Main Street.

The Main Street clinic does not appear in the TB's list of offices as a designated two-language point of service, although it should according to the Association franco-yukonnaise. The clinic provides health services that are not available at the hospital. Discussions in this regard have

already been held with representatives of Health Canada and the TB. The Department has already recognized that the clinic has linguistic obligations, as can be seen in some complaints that we have handled recently.

At the medical clinic, exterior and interior signage was bilingual. The TB pictogram indicating that the office was designated to provide service in both languages was clearly displayed in two places. On the other hand, some forms for public use were not available in both languages.

On a telephone call, our auditor was greeted in both languages. However, the receptionist continued the conversation in English before transferring the call to the nurse. The auditor was unable to obtain service in French because the bilingual nurse who works here half-time was not on duty that day. The next day, at the clinic, the auditor was greeted in English only in the reception area, but then obtained the requested service in French on the telephone, which is the administrative measure the clinic uses when French-speaking clients arrive and the bilingual nurse is not on duty. The member of the public can then talk to another nurse in a small locality in Teslin, far from Whitehorse. Under these circumstances, we evaluated the service provided in French as very poor and far from comparable to that provided to English-speaking citizens.

The clinic has 13 employees, including only one bilingual nurse who works there part-time. We were told that the employees were aware that the clinic must offer services in both English and French. The employees have received written directives in this regard and the issue has been raised at meetings. We were also told that the complaints investigated by our office have helped to further increase the awareness of employees. Management is in regular contact with representatives of the French-speaking community in Yukon.

RECOMMENDATIONS:

The Commissioner therefore recommends that Health Canada:

1. clarify with all the people involved, as soon as possible and no later than three months after the publication of this report, the obligation of the clinic and of the Whitehorse Hospital to provide service in both languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet the public use a two-language greeting in order to encourage members of the public to communicate with them in English or French;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that all signage at the hospital entrance is in both official languages;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that the Treasury Board pictogram is clearly displayed at the hospital in public view;

5. ensure, within two months after the publication of this report, that all forms intended for the public are in both official languages at the clinic;

6. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation intended for the public is available in both official languages in the display racks and stands at the hospital;

7. ensure, within three months after the publication of this report, that there is a sufficient number of bilingual employees to serve the public in both official languages at all times in the clinic and at the hospital.

Department's response

On April 1, 1993, the Whitehorse General Hospital was transferred from the jurisdiction of the federal department of Health to that of the Yukon Territorial Government. Since then, the hospital has operated as the Yukon Hospital corporation as established by the *Yukon Government Hospital Act* S.Y. 1989-90, c. 13.

On April 1, 1997, jurisdiction for universal health programs including the Whitehorse Health Centre (also referred to as the medical clinic) was transferred to the Yukon Territorial Government. The remaining Health Canada Medical Services staff relocated from No. 2 Hospital Road to the Elijah Smith Federal Building on March 31, 1997, with the responsibility to administer First Nations Programs.

As the events outlined in the preceding paragraphs indicate, the Whitehorse General Hospital and the Whitehorse Health Centre are no longer federal institutions and as such Health Canada does not exercise jurisdiction over their operations. The Department therefore suggests that the draft report be modified to remove all references to the Whitehorse General Hospital and the medical clinic, including recommendations 1,3, 4, 5, 6 and 7.

With regard to recommendation number 2, that Health Canada ensure that employees who answer the telephone and meet the public use a two-language greeting in order to encourage members of the public to communicate with them in English and French, Health Canada staff located in the Elijah Smith Building have implemented this recommendation. Health Canada Yukon Region recognizes its obligation to provide service in both official languages and is committed to carrying out its responsibilities in this regard. Examples of its commitment include ensuring that backup administrative arrangements are in place to complement the services of staff who greet visitors with a two-language greeting, and ongoing discussions with other federal departments in the building to coordinate the delivery of active offer workshops to staff.

Commissioner's comments

The Commissioner does not agree that Health Canada has no responsibility with regard to the delivery of universal health programs in the Yukon Territory. As these services will be provided according to agreed-upon rules, of which language considerations should have been part, the

Department is responsible for monitoring the situation and for guiding the Yukon Territorial government in delivering these services on its behalf. It is our view that, because Health Canada had an obligation to comply with the OLA while administering health services in the Yukon Territory, it should have ensured continuity of this obligation when it transferred its programs and services to the Territorial government.

We understand that negotiations on the transfer agreements cannot be reopened now that they have been signed. Nonetheless, we do expect that other mechanisms should be put in place to compensate for the absence of linguistic clauses in the agreements. Therefore, the observations and conclusions concerning both the Whitehorse General Hospital and the medical clinic are still valid and we expect the Department to oversee the implementation of all the pertinent recommendations made in this report.

Human Resources Development

Human Resource Centre of Canada (10980)

300 Main Street
Room 125
Whitehorse, Yukon
Y1A 2B5
Employment: (403) 667-5050
Employment Insurance: (403) 667-5070

At the time of our 1994 audit, this office provided satisfactory service in French. The 1996 follow-up showed that it has maintained this quality of service in French. However, there are some improvements that are needed to correct deficiencies.

On our recent visit, exterior signage was in both languages. Interior signage was bilingual with the exception of a notice board about training sessions. The office displayed TB pictograms indicating that it provides service in both languages. Forms and documentation on display to the public were bilingual.

On our telephone calls, our auditor was greeted by an automated call-answering service in both languages. Once he had selected his language preference, he was provided with service in this language. No option was provided to speak directly to an employee. When the auditor visited in person, he was greeted in English only, but was able to obtain very good service in French once his language preference was known.

The office has three bilingual employees out of 25. The incumbents meet or exceed the language requirements. However, these three employees are all in the same sector of the organization. The other sectors cannot provide service in French except by using the bilingual employees as interpreters. The employees are aware of their obligations to serve the public in English or French. They have received written directives in this regard and the Department's official languages adviser reminds them regularly. Management is in regular contact with members of the official language minority community in order to keep abreast of its needs. Management also encourages employees who so desire to take language training in order to meet the organization's obligations.

RECOMMENDATIONS:

The Commissioner therefore recommends that Human Resources Development:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that interior signs are in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that there are enough bilingual employees in key sectors of the organization, and especially in employer services, to serve the public in both official languages at all times.

Department's response

The Department is pleased to see that overall the auditors were satisfied with the quality of service in both official languages.

The only sign that did not meet the standard was a handwritten flip chart that indicates the time and date of the General Information Sessions, Job Finding Club and other local sessions. This chart is changed on a daily basis and having it translated daily does create operational difficulties. However, the office will examine the possibility of using standard translated charts if this is operationally viable.

As to recommendation 2, a reminder will be given to employees on the issue of active offer of service.

The last recommendation is more difficult to address since there is no guarantee that it will be implemented in the timeframe suggested, given that this office is not considering external recruitment. The office has taken steps to promote institutional bilingualism by ensuring that all employees are aware of the procedures to take when a French-speaking client visits the office. The office will definitely consider recruiting more bilingual employees once it is in a position to do so. In the interim, it is making the best use possible of the bilingual staff on hand with no adverse effects on service to its clients.

Industry Canada

District Office
(10978)

210-300 Main Street
Whitehorse, Yukon
Y1A 2B5
(403) 667-5102

At the time of our 1994 audit, this office was unable to provide us with adequate service in French. The 1996 follow-up showed that the situation still leaves much to be desired.

When we visited it, this office was sharing limited space in Canadian Heritage's offices. It also shared the reception service.

Exterior signage was bilingual. There was no interior signage, but the TB pictogram indicated that the office provides service in both languages. The forms that were used were bilingual, but not all the documentation available to the public was in both languages.

On our telephone calls, the receptionist used a two-language greeting before transferring the call to the voice mail of the office's only employee. The recorded message was in English only. When we called again, we were not greeted in both languages, having reached the unilingual English message on the voice mail. On our third call, service was provided in French by an employee at the regional office in Vancouver. The Department's office is not listed in the local telephone directory in either English or French. We found the address and telephone number on TB's official list of points of service.

When we visited in person, the service officer was absent. We could not have been served in French by this person in any case because she is unilingual English. To provide service in person to French-speaking clients, the office relies on bilingual employees from Canadian Heritage, who act as interpreters. The Canadian Heritage receptionist also handles telephone services by transferring calls to the regional office in Vancouver. Under this type of arrangement, the service offered in French by this office is not comparable to that in English.

Continuing our study of this office's performance, we found that the Department of Industry recently concluded a partnership agreement with the Yukon Chamber of Commerce. Under this agreement, the local Chamber of Commerce provides all services on behalf of the Department. The agreement contains a general language clause providing that the Canada-Yukon Business Service Centre must ensure that services are available in both official languages. The Department of Industry, for its part, shoulders the costs. The services provided in French through an intermediary (Canadian Heritage) and through an office located in Vancouver are not equivalent in quality to those offered on site in English. In addition, the office does not seem to

maintain regular contact with the French-speaking community, judging by the temporary administrative measures that have become virtually permanent over the years.

RECOMMENDATIONS:

The Commissioner therefore recommends that Industry Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation intended for the public is available in both official languages in its display racks and stands;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that the employee who answers the telephone uses a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with the office in either English or French;

3. ensure, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, that the recorded messages on answering machines are in both official languages at the numbers listed for service in English and French;

4. in the next local telephone directory, include a heading in French indicating the number for service in French;

5. ensure, as soon as possible and no later than three months after the publication of this report, that the office has the two-language capability to serve the public at all times in both official languages;

6. establish regular contact with the French-speaking community in Yukon in order to identify its needs and inform its members of the services that the office provides.

Department's response

The Yukon office of Industry Canada was downsized in June 1996, and this has required a number of changes in order to maintain client service at the highest possible level. The remaining (unilingual English) Industry Canada employee is a radio inspector who now occupies an office within the Department of Canadian Heritage. Through a Memorandum of Understanding dated June 25, 1997, Canadian Heritage provides two-language reception and clerical services for the inspector, who is often away on business.

Last year, Industry Canada participated in the annual consultations with the Yukon's French-speaking community, where members outlined their needs and priorities and discussed specific projects with the federal departments and agencies. Industry Canada will again have bilingual representation at the October 31, 1997 consultations.

Industry Canada will ensure that publications on display racks are either bilingual, or clearly marked as being available in the other official language. A two-language greeting will continue to be used by the Industry Canada employee. Corrective measures will be taken to ensure recorded messages on answering machines are in both official languages. The blue page listings have been changed to include both English and French service numbers under Industry Canada. Two-language reception service will continue to be provided by Canadian Heritage, as per the Memorandum of Understanding. Regular contact with the French-speaking community will be managed through events such as the annual consultations and the community media.

Commissioner's comments

The Department's only position in Yukon should be bilingual. The Department should consider providing language training to the inspector. Only by having a two-language capability on the premises can it claim to maintain client service at the highest possible level.

Justice Canada

(10999)

Federal Building
300 Main Street
Suite 200
Whitehorse, Yukon
Y1A 2B5
(403) 667-8100
Fax (403) 667-3979

During our 1994 study, we found service in French to be of satisfactory quality. Our follow-up showed that the delivery of services in French has improved.

In our 1996 visit, interior and exterior signage was found to be satisfactory. Documentation and forms in the display racks were bilingual or available in both official languages. The office displayed the TB pictogram indicating that it offers services in English and French; however, it was not prominent enough. The manager had the situation corrected on the spot during our visit.

On our telephone calls, our auditors were greeted in both official languages and obtained very good service in French each time. During our visit to the office, our auditor was greeted in English only, but subsequently obtained very good service in French. When informed of this deficiency, the office manager reminded employees of their obligations to use a two-language greeting. At the time of our visit, the office had two designated bilingual positions, one at the reception desk and the other among the professional staff. However, the office had three bilingual employees to respond to the needs of French-speaking clients. The office manager, who had been on the job for only a few months, had started to familiarize himself with the needs of the French-speaking community by attending a workshop which brought together people from the community.

RECOMMENDATION:

The Commissioner therefore recommends that Justice Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Department's response

The Department is pleased that its Whitehorse Regional Office has implemented the recommendation immediately upon receipt. The employees were reminded, both verbally and in

writing, that all members of the public are to be greeted in both official languages at all times. This reminder was further posted in the reception area.

National Film Board

Video and Film Service
(11756C)

1-800-267-7710
Toll-free telephone service
Yukon

In our 1994 study, we found that this number was able to provide very good service in French. The same performance was observed in our 1996 follow-up.

The number is a toll-free line for the National Film Board's Video and Film Sales.

Telephone calls placed from Yukon showed that the greeting is in both languages. We obtained very good service in French on each occasion.

In our meeting with the Chief, Distribution Network, we learned that the automated service has seven employees divided between two shifts. All the positions are designated bilingual and the seven incumbents meet or exceed the required level of linguistic proficiency. Employees and management are aware of their linguistic obligations. The matter is dealt with at meetings and during sessions with the organization's official languages advisor. Since this office is a national service, it does not communicate with the official language minority communities of each province and territory.

Board's response

The Board is pleased that the follow-up confirmed that its toll-free number serves the Yukon in both official languages.

Revenue Canada

Customs Border Services
(11006)

300 Main Street
Suite 110
P.O. Box 4520
Whitehorse, Yukon
Y1A 2B5
(403) 667-3964

We received very good service in French at this office during our 1994 study. Our 1996 follow-up showed that this state of affairs has been maintained, although improvements are still necessary.

During our recent visit, exterior and interior signage was in both languages. Documentation and forms were available in English and French, and the office displayed the pictogram indicating to clients that it offers services in both languages.

On our telephone calls, our auditor was twice greeted in both languages. On the first call, he obtained the requested service. On the second call, however, the receptionist continued the conversation in English before transferring the call. During our visit to the office, our auditor was greeted in English only. He then, however, obtained very good service in French.

The office has four employees who serve the public, but only one fills a position designated bilingual. The employee meets the linguistic requirements of the position. The office sometimes uses the services of the personnel in the Taxation office next door when the bilingual employee is absent. Management and employees are aware of their obligations to serve the public in both official languages; the matter is regularly discussed at meetings. It is expected that the merger of the Taxation and Customs offices in June 1997 will increase the office's two-language capability. The office maintains good relations with the Association franco-yukonnaise, to which one of its employees belongs.

RECOMMENDATION:

The Commissioner therefore recommends that the Department of Revenue Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Department's response

The management team has carefully reviewed the report and has provided the following plan in order to correct the deficiencies noted.

- Employees who answer the telephone and greet the public have been instructed to use both official languages. This activity will be monitored on an ongoing basis by the managers of this office.
- A meeting was held with all managers and employees in order to inform them of the results of this special study and to show them the two departmental videos on Service to the Public and Language of Work.
- There are plans for co-location with the Tax Services Office as of April 1998. Once this task is completed, the ratio of bilingual employees in the office will be increased to 50%.
- All managers recently participated in a one-day workshop given by TB Secretariat on various official languages aspects.
- The office's French-speaking clientele will be better informed of the various programs and services available. The Official Languages Coordinator will visit this office and meet with the staff, as she will be attending the Association franco-yukonnaise Annual General Meeting in November 1997.

Revenue Canada

Tax Services
(92059)

Royal Bank Building
4th Floor
4114-4th Avenue
Whitehorse, Yukon
Y1A 4N7
(403) 667-8154
1-800-463-6737

During our 1994 study, this office was unable to provide the required service in French. The 1996 follow-up showed a clear improvement in the delivery of services in French.

The address for this office on the TB list is incorrect. However, the Yukon telephone directory lists the correct address. During our visit to the office, we found that exterior signage was not entirely satisfactory: there was an English-only sign to direct clients to Room 120 for information on the GST. Interior signage was adequate, as were the forms and documentation on the display racks, which reflected the office's bilingual character. The pictogram indicating that the office offers two-language services was clearly displayed.

On our telephone calls, our auditors received a two-language greeting and very good service in French. During our visit to the office, the greeting in person was in English only, but the service provided in French was very good. Two of the office's three employees fill positions designated bilingual. Both meet their position's linguistic requirements. Employees and management are aware of their obligations to provide services in English and French. The Department's official languages advisor keeps them regularly informed, and the manager attended a TB session on how to serve the public in both official languages. The office maintains contacts with the Association franco-yukonnaise to identify the needs of the French-speaking community.

RECOMMENDATIONS:

The Commissioner therefore recommends that the Department of Revenue Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that exterior signs are in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Department's response

The management team has carefully reviewed the report and has provided the following plan in order to correct the deficiencies noted.

- Since the visit, the Tax Services Office has moved from the Royal Bank Building to the Elijah Smith Building. Bilingual signs are now posted inside the office as well as on the exterior wall.
- The staff in the Tax Services Office are fluently bilingual, and all are firmly committed to providing an active offer of service in both official languages and to actively promoting French outreach services such as the volunteer program. In addition, employees have viewed the video "Official Languages: Our Commitment to Service" and are reminded by management of their legal obligations to provide comparable services in both official languages by way of the Director's Annual Reminder, the departmental Official Languages Regional Coordinator's visits, etc.
- Managers recently participated in a one-day workshop given by TB Secretariat on various official languages aspects.
- French-speaking clientele will be better informed of the various programs and services available. The Official Languages Regional Coordinator will visit this office and meet with the staff, as she will be attending the Association franco-yukonnaise Annual General Meeting in November 1997.

Public Service Commission

(11002)

300 Main Street
Suite 400
Whitehorse, Yukon
Y1A 2F 5
(403) 667-3900
(403) 668-4107

In our 1994 study, we found that this office provided very good service in French. The 1996 follow-up showed that the quality of service in French at this office has declined slightly.

Exterior and interior signage met the requirements of the Act. Documentation and forms on the display racks were available in both official languages. The office also displayed the pictogram indicating that it offers services in English and French.

The telephone greeting was given in both languages only once out of two calls, although the service then provided was of very good quality. During our visit to the office, our auditor was greeted in English only. He subsequently received very good service in French. These deficiencies were brought to the attention of management. Personnel were reminded that they should use a two-language greeting to indicate to members of the public that they can be served in the official language of their choice. The interview with the manager also revealed that the office's two-language capability was provided entirely by the receptionist; none of the other three positions (two officers and a manager) was designated bilingual. Employees were aware of the obligation to provide service in both languages; the matter had been discussed at meetings. As this office provides key services within the meaning of the Regulations, it appears to us that it would be logical to designate at least one other position bilingual. Moreover, the office cannot provide professional services in French at this time; it does not have the two-language capability to do so. The office maintains contact with the French-speaking community in Yukon.

RECOMMENDATIONS:

The Commissioner therefore recommends that the Public Service Commission:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that there are sufficient numbers of bilingual employees, including employees who deliver professional services. to serve the public in both official languages at all times.

Commission's response

Due to the location of this office, it is difficult to recruit highly qualified bilingual candidates. Therefore, French-language training will be provided through Language Training Canada to all three officers in the Whitehorse office. Further, when greeting members of the public, the receptionist has been advised to be more vigilant in using two-language greetings.

Public Works and Government Services

Shediac Superannuation Branch
(10611A)

10 Weldon Street
Mail: P.O. Box 5010
Moncton
Shediac, New Brunswick
E1C 8Z5
Canada-Wide: 1-800-561-7935 (French)
1-800-561-7930 (English)

During our 1994 study, this line provided very good quality service in French. Our 1996 follow-up showed that service in French has remained of equally good quality.

This is a cross-Canada toll-free line. The call is routed to the Pensions Division in Shediac, New Brunswick. The client is initially greeted in both languages. The automated system asks the client to choose the language in which he or she wishes to be served -- English or French. Once the choice has been made, the call continues in the selected language.

The office's telephone numbers are marked on federal pension cheque stubs. This is why they do not appear in the local telephone directories.

The employees who answer calls to these numbers are aware of their linguistic obligations. They have received written instructions on this subject and the question is regularly discussed at staff meetings. Three bilingual employees are assigned to the French-language telephone line. As the office is a national service, it does not communicate with the official language minority communities in each province or territory.

Public Works and Government Services

(92293A)

405-300 Main Street
Whitehorse, Yukon
Y1A 2B5
(403) 667-3945

The service provided in French by this office was deficient when it was visited in 1994. Our 1996 follow-up showed that the situation has not improved.

The exterior signage was in both languages. Documentation and forms were bilingual. As in 1994, the office still did not display the pictogram indicating that it was designated to provide services in both English and French.

On our telephone calls, our auditors were greeted in English only. However, they were then able to speak to someone in French. On our visit to the office, our auditor was greeted in English only, but was able to obtain some service in French when the employee called upon the Public Service Commission receptionist.

Although we were unable to speak with the manager, who was absent during our visit, we learned that the office has three employees to serve the public. None occupies a designated bilingual position. As in 1994, the office management calls upon the Public Service Commission receptionist to serve French-speaking clients. The French-language service provided by this office cannot compare with that offered to English-speaking clients. This situation is unacceptable in an office that is designated bilingual. In relying on another federal institution to provide services in French, this office is not fulfilling its linguistic obligations under the Regulations. Furthermore, there was no indication that the office maintains regular contact with the French-speaking community in Yukon.

RECOMMENDATIONS:

The Commissioner therefore recommends that Public Works and Government Services:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the Treasury Board pictogram is clearly displayed in public view;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;

3. as soon as possible and no later than three months after the publication of this report, acquire the two-language capability among its employees to serve the public at all times in both official languages;

4. establish regular contact with the French-speaking community in Yukon in order to identify its needs and inform its members of the services that the office provides.

Department's response

The Department informs us that, upon further investigation, it has become apparent that this office is not serving the general public but is a central service for other federal departments. More specifically, the service being provided by the Whitehorse office in an internal "urgent cheque" production for other federal departments whose representatives request, pick up and distribute an average of 15 to 75 cheques per month. The Department will therefore be removing this location from the listing of bilingual offices.

Commissioner's comments

The COL is of the opinion that the Department should examine, in consultation with TB, all the services provided by this office before removing it from the listing of bilingual offices. In addition, if the joint analysis concurs that this office does not provide services to the general public, any reference to it in public telephone directories should be removed.

Royal Canadian Mounted Police

Whitehorse Detachment
(30515)

4100 4th Avenue
Whitehorse, Yukon
Y1A 1H5
(403) 667-5555

This office was able to provide very good service in French during our 1994 audit. The 1996 follow-up showed that it has succeeded in further improving its service in French.

The exterior and interior signage met the standards. Documentation and forms on public display were bilingual. The office exhibited the TB pictogram indicating that it provides service in both languages.

On our telephone calls, our auditors were greeted in both languages and received very good service in French. The telephone numbers we called are listed in the local telephone directory as frequently-called numbers. When we visited the office, we also received very good service in French following a two-language greeting. The office has about 20 bilingual employees out of 100. It has, in fact, more bilingual personnel than bilingual positions. The detachment's two-language capability is taken into account in assigning employees to the various shifts and departments. Employees and management are aware of their obligations regarding service to the public in both English and French. Written directives, meetings, awareness-raising sessions and the handling of some complaints have all helped keep the staff well informed. In addition, the office has good contacts with representatives of the French-speaking community in Yukon.

RCMP's response

The RCMP is pleased that the Whitehorse Detachment and "M" Division are providing excellent services in French. It is important to acknowledge that these results can only be achieved through cooperation and good communication with representatives of the community. Commitment from RCMP members and leadership by the Division Commanding Officer, the Official Languages Officer and Coordinator must also be recognized and congratulated.

Statistics Canada

(1396)

Toll-free telephone service
Across Canada
Yukon
1-800-263-1136

At the time of our 1994 study, satisfactory service was provided in French at this number. The 1996 follow-up showed that the service in French at this number has improved.

This is an automated call-answering service where clients leave messages in the language of their choice. They are then called back in the language they selected.

The number we dialed is listed in the TB directory of points of service designated to serve the public in both English and French. The number listed in the Yukon telephone directory was outdated. The manager undertook to correct this deficiency. On our telephone calls, our auditors were greeted in both languages and asked to leave a number and their preferred language. They were called back in this language and the service was very good on each occasion.

During our conversation with the regional manager, we were told that telephone calls are answered from Vancouver, B.C., by three employees. There is only one employee on each shift. None of the three is bilingual. If a call in French comes to them directly, a procedure is in place to transfer it to an employee who has the necessary language skills. The key words are written down on cue cards prepared for this purpose. Employees are reminded at meetings that they must serve the public in both English and French. Since the office provides nationwide service, it is not in contact with the official language communities of each province and territory.

RECOMMENDATION:

The Commissioner therefore recommends that Statistics Canada:

1. correct the number for French-language service in the next local telephone directory.

Department's response

Since the 1996 follow-up, management at the Vancouver office has staffed two of the three data dissemination positions with bilingual employees. This is over and above the two-language capability of the Data Dissemination Manager and one Account Executive.

The manager at the regional office in Vancouver has contacted Government Telecommunications and Informatics Services (GTIS) and requested that the French version of the toll-free number in

the local telephone directory be updated for the next issue of the Yukon directory which will be released next spring.

The Department is confident that the action taken to implement the recommendation as well as the enhancement to further improve the two-language capability of the staff providing service will ensure that members of the public in the Yukon continue to receive quality service at all times from Statistics Canada.

Veterans Affairs

(2207)

Toll-free telephone service
Yukon
Client Inquiry: 1-800-663-0239

We did not assess the ability to provide service in both official languages at this number during our 1994 audit. The 1996 study showed that this line provides very good service in French.

This is a toll-free telephone service for Yukon. The office's number is listed in the blue pages of the telephone directory in both English and French.

On our telephone calls, our auditors were greeted in both languages and obtained service in French. The service was of very good quality.

From a conversation with a manager and an exchange of letters with the Department, we learned that this office provides two-language telephone service to the Yukon and British Columbia. Unilingual employees direct French-speaking clients to bilingual employees within the Department. A specific procedure for providing two-language service has been established and must be followed. Management reminds the employees of this procedure every three months. Since this office provides telephone service only, it does not communicate with the official language communities of each province and territory.

Department's response

The Department is pleased to note that its services to the public in both official languages have been maintained at an acceptable level.

Appendix A

1994 Recommendations

In the report entitled "A Study of Federal Offices Designated to Respond to the Public in Both English and French," the COL recommended that:

1. Federal offices designated to provide services in both official languages review the language of signs posted inside their premises to ensure that all signs are in both official languages.

2. Designated offices post signs, preferably the standard TB pictogram, indicating that service is available in English and French.

3. Federal institutions review the number and the deployment of bilingual staff in offices which are designated to provide services in both official languages to ensure that they have adequate human resources to provide good quality service.

4. Institutions and central agencies develop and adopt effective means of informing members of the public that they have a choice of language when communicating with or receiving services from federal institutions.

5. Institutions which designate toll-free telephone numbers to provide service to the public in both languages ensure that an adequate number of bilingual staff are on hand at all times to guarantee service in both official languages.

6. Federal institutions review the deployment of their bilingual staff, particularly those working in offices which are not required by the regulations to provide services in both official languages.

7. Where appropriate, federal institutions establish in offices which have no official languages obligations an effective system to refer clients who require services in the other official language to designated offices.

8. The TB establish a process to periodically review and update the list of designated points of service to ensure that all information is current.

9. The TB ensure that the public is informed of the location of designated offices.

10. Institutions ensure that all managers of designated offices and front-line staff are informed of their responsibilities.

F2

Appendix B

Glossary

- **significant demand**

  After conducting a widespread consultation of institutions and the public, TB published the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations (the Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the expression "significant demand" and establish the rules for its application.

  The general rules relating to **significant demand** are based on the demographic data from census units: the size of the linguistic minority (above a certain threshold) served by an office or a point of service, the characteristics of that population and the proportion of the region's population that it represents.

- **weighting**

  When a probability sample survey is used (as was the case for the 1994 study), each unit chosen represents a certain number of other units within the population; in order to express this representation, each unit of the sample is weighted. For example, if we choose five points of service at random out of a total population of 30 points of service, each of the five units chosen thus receives a weight of six, and we assume that it represents six points in the population.

  For the purposes of this follow-up to the study on the points of service, all the offices chosen have the same weight: a weight of one. As a result, the results of the survey represent all the audited points of service and not all the designated two-language points of service in Yukon.

- **key services**

  The Regulations established that certain federal institutions provide services deemed essential to the minority population. In census metropolitan areas where the English or French linguistic minority population has fewer than 5,000 persons and in census subdivisions where the minority population is at least 500 persons and represents less than 5% of the population of the subdivision, these institutions must offer services in both official languages if they are the only office of the federal institution within the region or subdivision to offer any of the following services:

  - services related to income security programs
  - services of a post office
  - services of an employment centre (now called a human resources centre)
  - services of an office of the Department of Revenue Canada (Taxation)

- services of an office of the Department of the Secretary of State of Canada (now called Canadian Heritage)
- services of an office of the Public Service Commission

- **nature of the office**

After conducting a widespread consultation of institutions and the public, TB published the Official Languages Communications with and Services to the Public Regulations (the Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the expression "nature of the office" and establish the rules for its application.

The rules on the **nature of the office** relate to the services that affect public health or safety or that, as a result of the office's location or mandate, require services in both languages. These include offices of federal institutions located in national parks and national historic parks (including one post office in each park).

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

CANADA

RAPPORT

Étude spéciale

SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS AU YUKON

FÉVRIER 1998

Commissariat aux langues officielles
344, rue Slater, Ottawa, Canada K1A 0T8

SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS AU YUKON

FÉVRIER 1998

SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS AU YUKON

Rédacteurs : Michel Wissell
Michel Gratton

Sommaire

Le présent rapport donne suite à l'étude que nous avions entreprise en 1994 pour déterminer dans quelle mesure les bureaux fédéraux désignés bilingues offraient des services de qualité en français et en anglais. Ce rapport traite de la situation au Yukon. Il vise à déterminer si les recommandations faites en 1994 ont porté fruit et à obtenir des correctifs efficaces à toute lacune relevée dans les bureaux faisant l'objet du suivi.

Compte tenu des recommandations faites en 1994 et des plans d'action préparés par les institutions fédérales pour y donner suite, les résultats obtenus sont généralement insatisfaisants. Ils viennent d'ailleurs corroborer les critiques des représentants de la communauté d'expression française du Yukon. D'une part, il est difficile d'obtenir de façon constante des services de bonne qualité en français au téléphone et en personne. D'autre part, la signalisation bilingue et la disponibilité de documents dans les deux langues font encore défaut. Quant à la capacité linguistique du personnel, elle est insuffisante dans environ la moitié des bureaux visités. Certains bureaux continuent tout de même à offrir des services de qualité dans les deux langues.

Seulement deux bureaux offraient un accueil dans les deux langues en personne dans les 28 bureaux désignés que nous avons visités. Quant à l'accueil bilingue au téléphone, il se faisait dans les deux langues de façon constante dans 62 p. 100 des cas, ce qui constitue une nette amélioration par rapport à la situation observée en 1994. Par contre, la disponibilité du service au téléphone en français a glissé par rapport à la situation observée en 1994 : seulement dans 66 p. 100 les bureaux désignés ont été en mesure d'en assurer une prestation constante. De même, le service en personne, bien qu'il ait fait preuve d'une amélioration marquée par rapport à la situation observée en 1994, était disponible en français dans seulement 61 p. 100 des bureaux visités. Enfin, la prestation de services dans les deux langues officielles ne fait toujours pas partie intégrante de la gestion courante de la majorité des bureaux désignés.

Le présent rapport, qui a d'abord été soumis aux sous-chefs pour commentaires, renferme des recommandations à l'intention des institutions fédérales qui ont présenté des lacunes. Les

commentaires reçus des institutions démontrent que nos observations présentent un portrait fidèle de la situation dans les bureaux visités. Notre suivi a déjà permis à un certain nombre de bureaux de prendre des mesures concrètes pour corriger des lacunes et à d'autres de prendre des engagements fermes pour résoudre des problèmes. Malgré ces bonnes intentions, le Commissaire aux langues officielles (CLO) continuera à effectuer des vérifications dans les bureaux désignés du Yukon jusqu'à ce que les lacunes relevées aient été corrigées.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE

A) INTRODUCTION ..... - A1 -
1. Le contexte ..... - A1 -
2. Objectifs ..... - A3 -
3. La portée, la méthodologie et les limites ..... - A3 -

B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES ..... - B1 -
1. Le point de vue des représentants de la communauté d'expression française .. - B1 -
2. L'affichage et la documentation ..... - B2 -
3. L'offre active ..... - B4 -
   a) La signalisation ..... - B5 -
   b) L'accueil au téléphone et en personne ..... - B6 -
4. Le service ..... - B7 -
   a) Disponibilité du service en français au téléphone ..... - B7 -
   b) Disponibilité du service en français en personne ..... - B10 -
   c) Qualité du service en français et courtoisie ..... - B10 -
5. La capacité bilingue ..... - B11 -
6. Information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles ..... - B13 -
7. Diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues ..... - B14 -
8. Les transformations du gouvernement ..... - B15 -
9. Les recommandations du CLO ..... - B16 -
10. Conclusion ..... - B17 -

C) EXAMEN DES BUREAUX ..... - C1 -
Société canadienne d'hypothèques et de logement ..... - C2 -
Société canadienne des postes ..... - C5 -
Société Radio-Canada ..... - C7 -
Patrimoine canadien ..... - C9 -
Environnement Canada ..... - C13 -
Banque de développement du Canada ..... - C26 -
Pêches et Océans ..... - C30 -
Affaires étrangères et Commerce international ..... - C32 -
Santé Canada ..... - C33 -
Développement des ressources humaines ..... - C37 -
Industrie Canada ..... - C39 -
Justice Canada ..... - C42 -
Office national du film ..... - C44 -
Revenu Canada ..... - C45 -
Commission de la fonction publique ..... - C49 -

..../2

TABLE DES MATIÈRES

Travaux publics et Services gouvernementaux ..... - C51 -
Gendarmerie royale du Canada ..... - C54 -
Statistique Canada ..... - C55 -
Anciens Combattants ..... - C57 -

ANNEXE A - Recommandations de 1994

ANNEXE B - Glossaire

A) INTRODUCTION

1. Le contexte

La LLO

La nouvelle *Loi sur les langues officielles* (LLO) est entrée en vigueur le 15 septembre 1988. Aux termes de la Loi, il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que le public puisse communiquer avec leur administration centrale et en recevoir les services en français ou en anglais. Cette obligation vaut également pour leurs bureaux situés dans la région de la capitale nationale (RCN) ou dans un endroit où la demande est importante ou lorsque la vocation du bureau le justifie.

Le Règlement

Le Conseil du Trésor (CT) a publié le Règlement sur les langues officielles - Communications avec le public et prestation des services (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit les expressions « demande importante* » et « vocation du bureau* » et établit les règles générales et spécifiques régissant leur application. Les institutions fédérales sont tenues de désigner les bureaux qui doivent fournir des services dans les deux langues officielles, en se fondant sur le Règlement. Le CT a coordonné le processus et a compilé la liste des points de service désignés. La Loi et le Règlement visent essentiellement à assurer la prestation des services dans l'une et l'autre langues officielles lorsqu'un besoin important existe et à permettre au public de choisir la langue de service qu'il préfère.

Étude du CLO

En 1994, le CLO a entrepris une étude visant à déterminer dans quelle mesure les institutions fédérales se conformaient aux dispositions de la Loi et du Règlement. Dans son rapport (Étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais) rendu public le 15 mars 1995, il a constaté que le service était disponible dans les deux langues officielles dans 79 p. 100 des bureaux désignés (98,8 p. 100 au Québec et 72 p. 100 en moyenne dans les autres provinces et territoires), la situation variant d'une province à l'autre. Le CLO a également fait dix recommandations visant à

---

* Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

améliorer la prestation du service dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés. L'annexe A reproduit ces recommandations. Notons que dès le 17 mars 1995, le CT demandait aux institutions fédérales d'analyser la capacité de chacun de leurs bureaux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. Les institutions devaient également préparer un plan d'action pour les bureaux dont le rendement était insatisfaisant et faire rapport de leur mise en oeuvre au CT. Cet exercice a été complété en mars 1996.

La présente enquête donne suite à l'engagement du CLO d'assurer le suivi de la mise en oeuvre des mesures correctives recommandées. Amorcé à l'automne 1996, ce suivi est fait région par région et s'étale sur une période d'une quinzaine de mois. Un rapport distinct sera préparé pour chaque province ou territoire. La RCN de même que le service au public voyageur feront également l'objet de rapports. Cette façon de faire vise à cerner les problèmes vécus par chaque communauté linguistique, à informer les institutions fédérales de la situation concernant la prestation de leurs services en français et en anglais et à trouver des solutions adaptées aux besoins locaux et régionaux. Chaque rapport permettra aux institutions fédérales concernées d'apporter des correctifs immédiats aux situations qui accusent des lacunes en matière de service au public dans les deux langues officielles. Le présent rapport porte sur le Yukon.

Rapports distincts

Il est bon de rappeler que le CLO a de plus précisé dans son étude sur les points de service « qu'il devrait être possible d'atteindre le niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe. Il s'agit là du seul objectif qui nous semble acceptable et satisfaisant. » En 1996, au moment de notre suivi, 29 bureaux fédéraux sur 68 étaient désignés pour fournir des services bilingues au Yukon. Il est impératif qu'à ces endroits, les clients puissent réellement recevoir tous les services dans la langue officielle de leur choix.

Objectif visé

Compte tenu des recommandations que le CLO a faites en 1994 et des plans d'action que les institutions fédérales ont élaborés à la demande du CT, nous nous attendions à ce

Attentes

que tous les bureaux désignés bilingues aient pris des mesures pour assurer la prestation de services dans les deux langues officielles au Yukon. Nous nous attendions cependant à rencontrer à l'occasion des erreurs de parcours, les plaintes que nous continuons de recevoir démontrant que la qualité des services n'est pas constante.

2. Objectifs

Engagements

Suite aux recommandations du CLO, les organismes fédéraux se sont engagés à prendre les mesures requises afin d'assurer la prestation des services dans les deux langues officielles dans leurs bureaux désignés. La Loi et le Règlement l'exigent d'ailleurs de façon formelle.

Correctifs immédiats

L'objectif du suivi est de déterminer s'il y a eu amélioration depuis 1994 et d'évaluer dans quelle mesure des services de bonne qualité sont offerts et disponibles dans les deux langues officielles dans ces bureaux. Le suivi vise également à obtenir des correctifs efficaces à toute lacune relevée dans les bureaux faisant l'objet de l'enquête. À cette fin, des recommandations particulières sont formulées pour chacun des bureaux présentant des anomalies.

3. La portée, la méthodologie et les limites

Choix des institutions

En raison du nombre plutôt restreint de bureaux désignés bilingues au Yukon, nous avons choisi de tous les inclure à notre suivi. Sur les 29 bureaux désignés, notre suivi en compte 28, un seul bureau n'ayant pu être visité pour des raisons techniques.

Consultation

Avant d'entamer le suivi, nous avons eu des entretiens avec l'association de langue française du Yukon. Nous avons ainsi pu connaître ses besoins de même que ses préoccupations face à la prestation des services dans les institutions avec lesquelles ses membres entretiennent des contacts fréquents.

Approche

En évaluant la disponibilité du service, nos enquêteurs ont privilégié l'approche du client, c'est-à-dire qu'ils ont agi de la même façon que les citoyens d'expression française du Yukon pour obtenir le service dans leur langue. Ainsi, ils formulaient leurs demandes de service en français et, si les préposés leur répondaient en anglais sans essayer de les diriger vers un employé bilingue, ils notaient que le service n'était pas disponible en français. Ils n'ont généralement pas insisté pour que l'organisme trouve quelqu'un qui soit en mesure de les servir en français.

Offre active et service au téléphone

Dans un premier temps, ils ont vérifié si l'accueil téléphonique se faisait dans les deux langues officielles et si le service était effectivement disponible en français aux numéros de téléphone annoncés à cette fin dans les pages réservées au gouvernement du Canada dans les annuaires téléphoniques locaux. Ils ont également comparé les numéros des annuaires téléphoniques à ceux qui sont inscrits à la liste du CT afin d'identifier toute divergence. Ils ont effectué des appels supplémentaires là où les numéros ne concordaient pas.

Appels téléphoniques

Ils ont fait au moins deux appels téléphoniques à chacun des bureaux choisis. Ils ont ensuite noté si l'accueil s'était fait dans les deux langues et si le service était fourni en français de façon constante, occasionnelle ou pas du tout. Lorsqu'ils ont été accueillis dans les deux langues et qu'ils ont obtenu le service en français à chaque appel, nos enquêteurs ont indiqué que l'accueil bilingue et le service en français étaient constants. Lorsque l'accueil était tantôt bilingue, tantôt dans une seule langue, ou lorsque le service n'était pas disponible en français lors de chaque appel, ils ont indiqué que l'accueil bilingue et le service en français étaient disponibles de façon occasionnelle. Lorsque, à chaque appel, l'accueil se faisait dans une seule langue et le service n'était disponible qu'en anglais, ils ont indiqué qu'il n'y avait aucun accueil bilingue et aucun service en français. En 1994, nos enquêteurs avaient fait deux appels téléphoniques aux numéros choisis et, s'ils avaient été accueillis dans les deux langues ou s'ils avaient reçu le service en français une fois sur deux, ils avaient effectué un troisième appel pour déterminer si l'accueil était bilingue et si le service était disponible en français.

Visites des bureaux

Les enquêteurs ont visité chaque bureau afin d'y évaluer l'affichage, la documentation, l'accueil et la disponibilité du service en français. Ils ont rencontré le/la gestionnaire du bureau pour l'informer du résultat de leurs vérifications. Lorsque leur constat signalait des faiblesses, ils ont fait part au gestionnaire des recommandations qui figureraient dans le rapport du CLO.

Transmission de renseignements

Ils ont aussi indiqué aux gestionnaires que toute correction apportée avant la publication du rapport d'enquête y serait mentionnée. Les enquêteurs ont également informé le directeur régional de chaque organisme de leurs constatations et de toute recommandation visant les bureaux sous leur responsabilité. Les résultats des vérifications ont également été acheminés au sous-chef de chaque institution fédérale afin d'obtenir ses commentaires. Nous publions les réponses des institutions dans la partie C, immédiatement à la suite des recommandations faites à chaque organisme.

Plaintes du public

Les membres du public peuvent nous signaler toute anomalie rencontrée à un bureau désigné pour offrir des services dans les deux langues officielles. Nous ferions alors enquête dans le cadre du processus normal du traitement des plaintes.

B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Les pages qui suivent présentent les observations générales touchant les bureaux des institutions fédérales qui furent l'objet du suivi au Yukon. Ces résultats permettent de brosser un tableau de la situation dans ces bureaux, désignés pour servir le public dans les deux langues officielles, et d'effectuer une certaine comparaison avec la situation rapportée lors de l'étude qui fut effectuée en 1994. Nous faisons également état dans cette section des vues de l'association représentant la communauté d'expression française du Yukon sur la prestation des services en français.

Généralités

Au moment de notre étude en 1994, le Yukon comptait 100 bureaux fédéraux, dont 54 étaient désignés pour fournir des services dans les deux langues. En 1996, lors de notre suivi, on dénombrait 68 bureaux, dont 29 étaient désignés bilingues. On constate donc une diminution générale du nombre de bureaux fédéraux de l'ordre de 32 p. 100. Quant aux bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais, cette diminution est de l'ordre de 46 p. 100. C'est préoccupant. Les représentants du CT nous ont assurés qu'ils se pencheraient sur cette question au cours des prochaines semaines. Compte tenu de l'état général de la qualité des services en français dispensés par les bureaux fédéraux désignés au Yukon, les inquiétudes manifestées par les représentants de la communauté d'expression française ne sont pas sans fondements.

Nombre de bureaux désignés bilingues

1. Le point de vue des représentants de la communauté d'expression française

Nous avons débuté le suivi par une consultation téléphonique avec des représentants de l'Association franco-yukonnaise. Cette discussion avait pour but de déterminer les améliorations notées par la communauté d'expression française relativement à la qualité et à la disponibilité de services en français dans l'ensemble des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles dans l'ensemble du Territoire du Yukon.

Consultation

Constatations

De façon générale, les représentants ont dit qu'à leurs yeux, les institutions fédérales ont fait des efforts pour améliorer la qualité du service en français dans l'ensemble du Territoire. Ils ont indiqué notamment que les bureaux désignés étaient davantage au courant de leurs obligations linguistiques et que le pictogramme du CT était affiché dans plus de bureaux. Ils ont cependant souligné que l'absence d'accueil bilingue en personne contribuait à réduire l'utilisation du français dans les bureaux qui étaient quand même en mesure de fournir le service dans les deux langues officielles.

Préoccupations

Les représentants ont exprimé leurs inquiétudes au sujet de la persistance de certaines institutions à continuer de fournir le service en français au Yukon au moyen de mesures administratives, soit en le faisant à partir de leurs bureaux situés à Vancouver. Ils ont également exprimé leurs frustrations au sujet des inexactitudes que renferme le répertoire du CT des bureaux désignés bilingues. La plus grande préoccupation de l'Association franco-yukonnaise consiste cependant en la possibilité d'érosion de son droit constitutionnel à obtenir des services en français, que risque d'entraîner la dévolution de responsabilités fédérales, les services de santé et d'éducation étant les plus importants.

Confirmation

Comme le lecteur pourra le constater dans les pages qui suivent, les observations recueillies lors du suivi viennent corroborer dans l'ensemble les dires des représentants de la communauté d'expression française du Yukon.

2. L'affichage et la documentation

Éléments matériels

Comparativement aux résultats obtenus dans le cadre de l'étude de 1994, les éléments matériels associés à la prestation du service dans les deux langues officielles ont connu une réduction générale.

Nous avons d'abord été surpris de constater que la signalisation extérieure dans les deux langues était encore source de problèmes dans 44 p. 100 des bureaux visités, alors que

des problèmes d'affichage intérieur persistaient dans 23 p. 100 des bureaux désignés que nous avons vérifiés. Nous avions noté en 1994 que la documentation était disponible en français et en anglais dans une proportion de 75 p. 100. En 1996, ce n'est que dans 67 p. 100 des bureaux visités que toute la documentation offerte au public était disponible en français et en anglais. On accusait également un recul au chapitre de la disponibilité des formulaires dans les deux langues. En effet, alors qu'en 1994 les formulaires étaient disponibles en français et en anglais dans tous les cas, seulement 86 p. 100 des bureaux visités en 1996 mettaient à la disposition du public tous leurs formulaires dans les deux langues.

Présentoirs et affichage

Tableau 1

Éléments matériels disponibles dans les deux langues officielles		
Élément	**Étude 1994**	**Suivi 1996**
Signalisation extérieure	85 %	56 %
Affichage intérieur	85 %	77 %
Documentation	75 %	67 %
Formulaires	100 %	86 %

Nous ne connaissons pas les raisons qui ont fait en sorte que les éléments matériels ont subi un recul en 1996. Cependant, compte tenu de la facilité avec laquelle on peut se procurer des formulaires, des documents et des affiches bilingues, nous expliquons mal ce phénomène, autrement que par un manque de vigilance de la part de certains gestionnaires des bureaux désignés. Nous avons donc fait des recommandations précises destinées aux bureaux qui ont présenté des lacunes à ce sujet.

Manque de vigilance

3. L'offre active

Article 28

En vertu de l'article 28 de la LLO, les institutions fédérales sont tenues d'offrir à leurs clients le choix de la langue officielle dans laquelle ces derniers désirent communiquer en prenant les « mesures voulues ... pour informer le public, notamment par l'entrée en communication avec lui ou encore par la signalisation, avis ou documentation sur les services. » Il ne revient donc pas aux membres du public de revendiquer ou de réclamer leur service dans leur langue. Au contraire, le législateur a voulu que les institutions fédérales invitent le public à communiquer avec elles dans la langue officielle de son choix.

Perceptions du public

La perception qu'ont les membres du public de la disponibilité du service dans leur langue repose largement sur l'efficacité de mesures reliées à l'affichage et à l'accueil dans les deux langues au téléphone et en personne.

Évaluation

En 1994, nous avions évalué la qualité des mesures prises pour encourager les clients à choisir la langue dans laquelle ils veulent être servis. Cette évaluation reposait en partie sur la présence - ou l'absence - de l'affichage pertinent mais plus précisément sur le fait que les employés utilisaient ou non une formule d'accueil susceptible d'indiquer aux membres du public qu'ils pouvaient être servis dans l'une ou l'autre langue. Un troisième élément de l'évaluation était l'attitude manifestée par les préposés devant une demande de service dans la langue de la minorité linguistique locale. En 1994, nous avons estimé que les mesures visant à favoriser l'utilisation des services en français au Yukon étaient satisfaisantes ou mieux dans seulement 42 p. 100 des cas.

Nouvelle approche

Lors du présent exercice, nous n'avons pas porté de jugement explicite sur les mesures visant à encourager les clients à choisir la langue de service. Nous nous en sommes tenus à des observations portant sur l'utilisation ou non d'une formule d'accueil bilingue au

téléphone et en personne et sur la présence - ou l'absence - de panneaux indiquant aux clients qu'ils pouvaient être servis en français ou en anglais.

a) La signalisation

Un panneau d'affichage est souvent la seule indication donnée au public que le bureau est désigné pour fournir des services en français et en anglais. Un pictogramme ou une affiche constitue donc un élément essentiel de l'information destinée au public. Les politiques en matière de langues officielles exigent, depuis 1988, que les institutions dont le CT est l'employeur utilisent le symbole officiel du Secrétariat du CT (voir ci-contre) et que celles dont il n'est pas l'employeur utilisent ce symbole ou un autre.

Amélioration insuffisante

En 1994, seulement 46 p. 100 des bureaux désignés annonçaient au moyen d'un panneau (un pictogramme) que le service était disponible en français et en anglais. Lors de notre passage en 1996, 61 p. 100 des bureaux visités affichaient un symbole clairement. C'est une amélioration qu'il faut souligner. Cette constatation confirme un des points positifs soulevés lors de la consultation avec l'Association franco-yukonnaise. Cependant, nous comprenons très difficilement comment sept bureaux désignés n'affichent toujours pas clairement un symbole, huit ans après que le CT ait mis un pictogramme à la disposition des institutions fédérales.

Tableau 2

Signalisation sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles

Panneau ou affiche	*Étude 1994*	*Suivi 1996*
Présent	46%	61%
Absent	54%	39%

b) L'accueil au téléphone et en personne

Lors de notre étude en 1994, les employés des institutions fédérales du Yukon n'utilisaient une formule d'accueil bilingue au téléphone que dans 47 p. 100 des cas. Lors de notre passage en 1996, nous avons noté une nette amélioration à ce chapit e. Les préposés employaient une formule d'accueil bilingue **de façon constante** au téléphone dans 62 p. 100 des cas; ils avaient recours à une formule bilingue **de façon occasionnelle** dans 15 p. 100 des cas; ils n'utilisaient **pas de formule d'accueil bilingue** dans 23 p. 100 des cas. Nous avons fait des recommandations aux institutions dont les bureaux ont présenté des lacunes à ce chapitre.

Progrès

L'offre active en personne fait toujours défaut.

Quant à l'accueil bilingue en personne, il se faisait dans 14 p. 100 des cas en 1994. Lors de notre récent passage, seulement deux bureaux ont accueilli notre enquêteur au moyen d'une salutation bilingue. Il s'agit du bureau de Patrimoine canadien et d'un détachement de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) situés à Whitehorse. Cette constatation confirme un autre point soulevé lors de la consultation avec l'Association franco-yukonnaise.

Conséquences de l'absence d'offre active

L'absence d'offre active de la part des fonctionnaires ne peut que dissuader les clients d'expression française du Yukon d'exercer leurs droits linguistiques. D'après notre

expérience, lorsque le public n'est pas encouragé clairement à choisir la langue de service, le niveau de la demande dans la langue minoritaire diminue de façon importante.

Notons également que les citoyens se sentent souvent dans une situation défavorable lorsqu'ils s'adressent aux fonctionnaires fédéraux, puisque ces derniers personnifient l'autorité, connaissent mieux que les citoyens les services dont ceux-ci ont besoin et en contrôlent l'accès. Il est encore plus important d'inviter ou d'encourager les clients à choisir la langue de service lorsqu'il s'agit d'institutions investies d'autorité comme la GRC, les bureaux des Douanes ou ceux de Revenu Canada ou de pouvoirs d'appui et de soutien financiers comme les bureaux d'Industrie Canada, de la Banque de développement du Canada et de la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

Effet dissuasif

L'offre active est, en somme, un élément essentiel d'un bon service. L'emploi de panneaux et un accueil dans les deux langues pour annoncer que les services sont disponibles dans l'une et l'autre langues sont indispensables au même titre que la courtoisie la plus élémentaire.

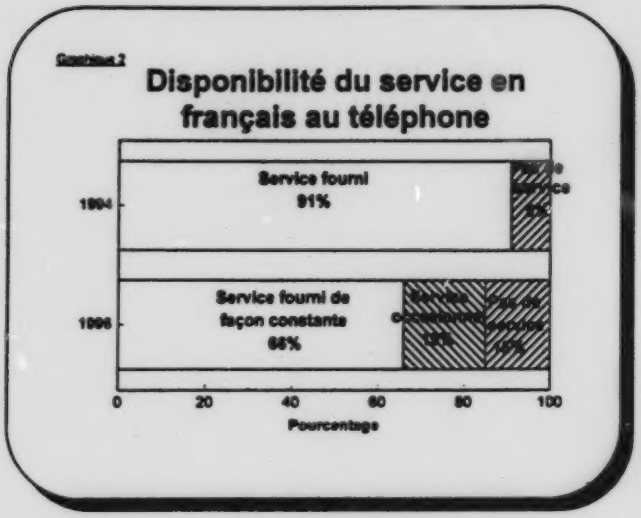
Composante du service

4. Le service

a) Disponibilité du service en français au téléphone

Lors de l'étude de 1994, les préposés au téléphone des bureaux bilingues du Yukon avaient fourni le service en français dans 91 p. 100 des cas. En 1996, nous notons un glissement à cet égard.

Glissement



Les préposés ont fourni le service en français **de façon constante** dans seulement 66 p. 100 des cas; ils ont fourni le service en français **de façon occasionnelle** dans 19 p. 100 des cas; et dans 15 p. 100 des cas, le service téléphonique **n'était pas disponible** en français.

Explications

Plusieurs facteurs peuvent servir à expliquer cette performance négative, dont voici les principaux : de nombreux appels sont dirigés vers d'autres bureaux, certains situés dans d'autres centres ou même à l'extérieur du Yukon; en l'absence d'employés bilingues, on demande aux clients de laisser des messages sur des répondeurs dont les enregistrements sont en anglais seulement; il y a de nombreuses inexactitudes dans les numéros inscrits pour le service en français dans le répertoire téléphonique du Yukon; dans certains bureaux, le nombre trop restreint de personnel bilingue fait en sorte que dès qu'un employé s'absente, le bureau n'a plus la capacité de servir la clientèle en français; les gestionnaires ne font pas de suivi pour s'assurer que leur personnel emploie les formules d'usage et suit les procédures établies pour servir le public dans les deux langues officielles. La piètre performance de certaines institutions au plan linguistique fait en sorte que l'image de tout l'appareil fédéral en souffre. Le ministère de l'Environnement a une sérieuse côte à remonter avant de pouvoir prétendre offrir des services acceptables à la population d'expression française du Yukon. Ceux de Pêches et Océans et d'Industrie Canada ont également beaucoup à faire. Nous avons fait des recommandations précises pour redresser la situation dans ces bureaux.

Lignes téléphoniques sans frais

Nous avons effectué de nombreux appels à des lignes téléphoniques sans frais dans neuf bureaux fédéraux désignés bilingues. Nous avons reçu le service en français de façon constante dans sept bureaux; les deux autres n'ont pas été en mesure de fournir le service en français. Des mesures immédiates doivent être prises pour remédier à cette situation que nous avions dénoncée lors de notre étude de 1994.

Rôle des préposés à l'accueil

Comme nous l'avons déjà souligné, les préposés à l'accueil jouent un rôle déterminant dans la prestation de services au public. C'est à partir de la réception ou de l'accueil que les clients forment leur perception de la disponibilité ou non du service dans leur langue. Nous déplorons le fait que certains préposés à l'accueil téléphonique affirment ne pas être en mesure de parler français. Les préposés devraient plutôt faire appel à un collègue en mesure de servir les clients en français. En brisant ainsi la chaîne de service dont ils constituent le premier maillon, ils placent les clients d'expression française dans une situation désavantageuse par comparaison aux clients d'expression anglaise.

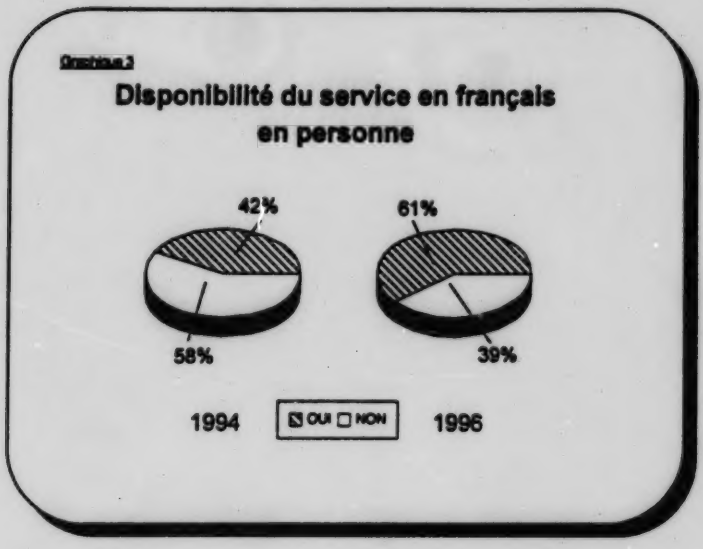
Transferts d'appels téléphoniques

Nous notons également que les clients d'expression française du Yukon sont trop souvent dirigés en anglais vers un employé bilingue. Cela les décourage de poursuivre la conversation en français. Les institutions fédérales doivent prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que les clients d'expression française du Yukon se sentent à l'aise de communiquer en français à toutes les étapes de la chaîne de service.

Rôle de la direction

Les employés ne sont cependant pas toujours responsables de la mauvaise prestation du service en français. Ils n'ont souvent pas été informés correctement de la façon de transiger avec les clients d'expression française, ou ils ressentent que cela n'est pas une priorité pour leur surveillant. La direction a un rôle important à jouer à cet égard. Elle est responsable d'informer le personnel régulièrement des procédures à suivre pour bien accueillir, bien diriger et bien servir le public dans la langue officielle de son choix à chaque étape de la chaîne de service. Elle a également un rôle de leadership à jouer pour s'assurer que les politiques en matière de langues officielles sont respectées.

b) Disponibilité du service en français en personne



Amélioration importante

En 1996, au moment de notre suivi, la prestation du service en personne s'était améliorée de façon significative. En effet, le service en français fut obtenu dans 61 p. 100 des bureaux visités, comparativement à 42 p. 100 en 1994. Comme l'a fait remarquer l'Association franco-yukonnaise, plusieurs institutions fédérales ont fait des efforts pour améliorer la prestation de services en français. Il semblerait que ces efforts commencent à produire des résultats positifs. Cependant, bien qu'il y ait eu amélioration, il y a encore place pour beaucoup de progrès, le service en français et en anglais devant être disponible en tout temps dans tous les bureaux désignés.

c) Qualité du service en français et courtoisie

Lorsque le service a été fourni en français, les enquêteurs ont classé la qualité du service reçu selon trois catégories (« très bon », « satisfaisant » ou « pauvre ») en évaluant la capacité des employés à communiquer de façon compréhensible en français. En 1994, l'évaluation globale du service (comprenant le service au téléphone et en personne) fut établie à « satisfaisant » ou mieux dans 85 p. 100 des points de service désignés au Yukon qui avaient pu nous servir en français. En 1996, aucun bureau en mesure d'assurer le service en français au téléphone ne s'est mérité une cote moins que satisfaisante. Quant à la qualité linguistique du service en personne, elle est jugée au moins satisfaisante dans

Amélioration de la qualité du service en français

91 p. 100 des points de service qui étaient en mesure d'assurer la prestation en personne du service en français.

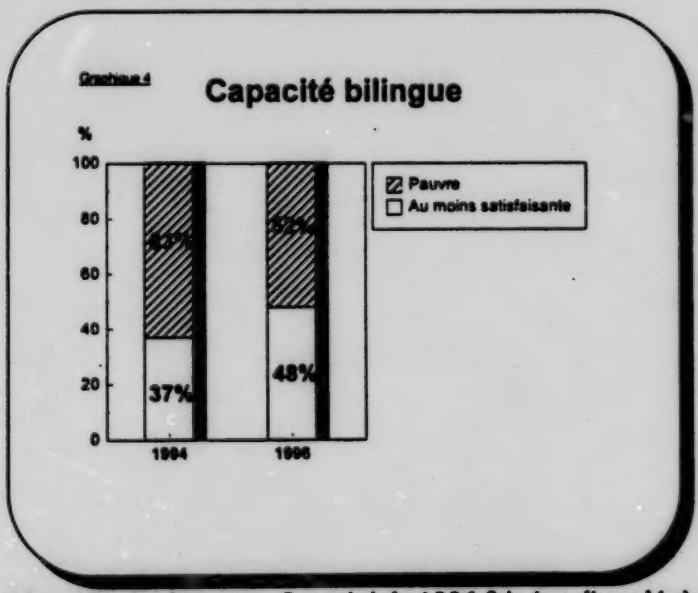
Excellents résultats

Le service offert au téléphone et en personne fut jugé au moins « satisfaisant » au critère de la courtoisie dans tous les bureaux qui étaient en mesure de servir les membres du public en français sauf un. Notons que, dans la plupart des bureaux où nous n'avons pas obtenu de service en français, les employés ont également fait preuve de courtoisie.

5. La capacité bilingue

Facteurs considérés

Les enquêteurs ont évalué la capacité bilingue d'un point de service en tenant compte des deux facteurs suivants : le fait qu'un bureau possède assez de personnel bilingue pour fournir constamment un service de bonne qualité dans les deux langues et le fait que ces ressources sont affectées aux postes et aux quarts de travail de façon efficace.



Amélioration insuffisante

En 1994, nous avions noté que le manque de personnel bilingue constituait un obstacle important à la prestation de services de bonne qualité en français au Yukon. La capacité de fournir des services en français et en anglais avait alors été jugée au moins satisfaisante dans seulement 37 p. 100 des bureaux. Le suivi de 1996 fait état d'une légère amélioration à ce sujet. En

effet, la capacité bilingue a été évaluée satisfaisante ou mieux dans 48 p. 100 des bureaux ou points de service vérifiés.

Bureaux ayant une faible capacité bilingue

Cinq bureaux ne comptaient qu'un seul employé bilingue pour fournir le service en français. Dans un cas, il s'agissait de la réceptionniste, dans un autre, d'un gestionnaire. De plus, dans un bureau, l'employé bilingue travaillait à temps partiel seulement. Dans un autre, la capacité bilingue était concentrée dans un seul secteur de l'organisation. Quatre autres bureaux n'avaient aucune capacité bilingue. Le lecteur trouvera à la partie C une description de la situation observée dans chaque bureau que nous avons visité.

Mesures administratives

Dans les bureaux où la capacité linguistique du personnel laisse à désirer, le service en français peut être disponible au moyen de mesures administratives qui sont, la plupart du temps, boiteuses et inadéquates. Nous admettons que certains bureaux peuvent avoir besoin de prendre des dispositions administratives **temporaires** pour fournir des services en français. Ces mesures ne doivent cependant pas se perpétuer, car la clientèle d'expression française ne jouit pas de services de qualité égale, comme le stipule la Loi. Quelles que soient les mesures prises pour fournir le service en français, l'absence d'une capacité bilingue adéquate fait en sorte que ces bureaux ne s'acquittent pas de leurs obligations linguistiques.

Attentes

Le Règlement, qui se fonde notamment sur des critères démographiques, a eu pour effet de diminuer le nombre de bureaux fournissant des services dans les deux langues officielles dans certaines régions du pays. De plus, comme nous l'avons souligné, les contraintes budgétaires sont venues le réduire encore davantage. En conséquence, il n'est que raisonnable de s'attendre à ce que chacun des 29 bureaux désignés du Yukon soit doté des ressources humaines et matérielles nécessaires.

Mesures à prendre

Les institutions fédérales dont la capacité bilingue laisse à désirer sont présentement incapables de servir adéquatement les citoyens d'expression française du Yukon en français. Elles doivent immédiatement prendre les mesures nécessaires afin de se donner les ressources requises pour la prestation efficace du service dans les deux langues officielles.

6. Information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles

Diffusion de directives

Nous avions déterminé, lors de notre étude en 1994, que les gestionnaires et les employés des bureaux désignés au Yukon étaient bien renseignés quant à leurs obligations linguistiques dans des proportions respectives de 73 et 62 p. 100. Nous avions alors rencontré en entrevue bon nombre de gestionnaires et d'employés. Lors de notre récent passage, nous avons surtout interviewé les gestionnaires des bureaux visités. Nous avons déterminé que 87 p. 100 des gestionnaires et des employés étaient bien renseignés quant à leurs obligations linguistiques. Ces résultats confirment encore le point de vue exprimé par l'Association franco-yukonnaise à ce sujet. Nous notons toutefois, comme en font foi les résultats de nos vérifications, que les employés ne mettent pas toujours en pratique les directives reçues. De plus, les directives ne sont pas toujours explicites, notamment en ce qui concerne la langue à utiliser pour diriger les clients d'expression française à un employé bilingue. Nous avons fait des recommandations à l'égard des bureaux pour lesquels un rappel auprès du personnel serait profitable.

Intégration aux opérations normales

En examinant attentivement le rendement de chaque bureau et les données touchant à leurs obligations linguistiques, nous avons constaté que les gestionnaires des bureaux performants avaient intégré la prestation de services bilingues de qualité à la gestion courante de leur bureau. En plus de diffuser les directives en provenance de leur administration centrale ou régionale, ils avaient organisé des sessions d'orientation et de formation du personnel; ils discutaient également de façon régulière avec le personnel des

problèmes reliés à la prestation du service dans les deux langues et ils en surveillaient l'application. De plus, dans la plupart des cas, ils avaient des contacts réguliers avec la communauté d'expression française du Yukon.

7. Diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues

Absence de renseignements

L'étude de 1994 indiquait que les institutions fédérales n'avaient pas bien renseigné la communauté d'expression française du Yukon sur les services disponibles. Les mesures prises en ce sens n'étaient très bonnes ou satisfaisantes que dans 33 p. 100 des cas. Le suivi démontre que la situation s'est améliorée à ce chapitre.

Annuaires téléphoniques

Nous avons constaté que 68 p. 100 des bureaux vérifiés en 1996 annonçaient leurs services dans les pages destinées au gouvernement fédéral dans les annuaires téléphoniques locaux. Toutefois, notre examen des annuaires téléphoniques révèle que la situation actuelle ne permet pas à un citoyen d'expression française de connaître aussi facilement qu'un citoyen d'expression anglaise les endroits où il peut obtenir son service dans sa langue. Au Yukon, le public d'expression anglaise n'a qu'à consulter les pages bleues de l'annuaire téléphonique pour connaître les endroits où le service est disponible. Cela n'est pas le cas pour le public d'expression française puisque la parution de renseignements dans les pages bleues françaises ne signifie pas que le bureau est en mesure de fournir le service en français ou qu'il est désigné bilingue.

Répertoire du Conseil du Trésor

Le CT compile un répertoire des bureaux fédéraux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. En menant notre suivi, nous avons noté que plusieurs des données du répertoire du CT au sujet des bureaux du Yukon étaient erronées. Certains numéros de téléphone inscrits dans ce répertoire ne concordaient pas avec ceux se trouvant dans les pages bleues du répertoire téléphonique du Yukon. D'autres étaient désuets. L'Association franco-yukonnaise nous avait fait la même remarque au moment

où nous l'avons consultée. Il faudra que les organismes fédéraux et le CT assurent la fiabilité des renseignements du répertoire.

Liste de 1994

En juin 1994, le CT avait diffusé dans les médias de langue française à l'extérieur du Québec et dans ceux de langue anglaise au Québec la liste des bureaux fédéraux désignés pour servir le public dans les deux langues officielles. Aucune mise à jour n'a été faite en 1995 et en 1996. Le CT publie maintenant sur Internet* la liste des bureaux offrant des services dans les deux langues officielles. Les Canadiens, toutefois, n'ont pas tous accès à l'Internet, loin de là. Le Commissariat aux langues officielles (CoLO) a par conséquent décidé de participer à une entreprise conjointe avec le CT afin de diffuser cette liste au grand public sous la forme d'un encart qui est paru dans des journaux de langue officielle minoritaire au printemps 1997.

Communication avec la communauté d'expression française

Les représentants de la communauté d'expression française du Yukon avaient noté que les bureaux désignés étaient maintenant davantage au courant de leurs obligations linguistiques que lors de l'étude de 1994. Les entrevues avec les gestionnaires ont révélé que 95 p. 100 des bureaux visités lors de notre suivi avaient communiqué avec des représentants de la communauté d'expression française pour les renseigner au sujet de leurs services. Nous les félicitons et nous les encourageons à maintenir des communications régulières avec la communauté d'expression française afin de connaître ses besoins et de l'informer des services qu'offrent leurs bureaux désignés bilingues.

8. Les transformations du gouvernement

En juin 1996, les représentants de la communauté d'expression française du Yukon nous avaient fait part de leur très grande préoccupation au sujet de la dévolution : on craint que des institutions fédérales ne se départissent de certains de leurs services en faveur

---

* Le lecteur pourra trouver ces renseignements à l'adresse suivante : **http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/ollo/burolis/indexe.htm**.

d'organismes non fédéraux sans inclure dans les ententes une clause explicite et efficace reliée au service dans les deux langues officielles. Le CLO a d'ailleurs mené une étude à ce sujet; elle se rapporte en particulier à des ententes signées sur le développement du marché du travail. Un rapport distinct a été produit.

Appréhensions de la communauté

Lors du suivi au Yukon, trois institutions fédérales planifiaient ou avaient déjà entrepris une dévolution de leurs responsabilités à des autorités locales, notamment Industrie Canada, Développement des ressources humaines Canada (DRHC) et Santé Canada. En ce qui concerne Industrie Canada, l'entente Canada-Yukon portant sur le Centre de services aux entreprises, qui est entrée en vigueur le 9 mars 1997, renferme une clause linguistique stipulant que les services au public doivent être disponibles dans les deux langues officielles. Elle n'est malheureusement pas appliquée. Le bureau de DRHC était déjà au fait de ses obligations linguistiques, le Ministère ayant négocié de telles ententes dans le passé. Une clause linguistique dans l'entente vise la protection des intérêts des membres de la communauté d'expression française du Yukon. Pour ce qui est de Santé Canada, l'entente du 1er avril 1997 confirme que les services de santé sont maintenant la responsabilité du Territoire du Yukon. Ces services devraient être disponibles en français et en anglais selon les dispositions de la Loi sur les langues du Yukon. Le Ministère devra s'assurer que ce transfert de responsabilités assure la pérennité du service en français à la communauté d'expression française du Yukon et que des ressources humaines y sont affectées pour fournir un service en français de qualité comparable à celui offert en anglais.

Dévolution de responsabilités au Territoire

9. Les recommandations du CLO

Lorsqu'un point de service désigné présente des lacunes en matière de service au public dans les deux langues officielles, le CLO fait des recommandations à l'organisme fédéral concerné afin que des mesures correctives soient prises pour améliorer la prestation du service. Ces recommandations se retrouvent à la partie C.

Buts des recommandations

Les recommandations que formule le CLO ne font généralement pas état de modalités. Le CLO procède ainsi, puisque la Loi et le Règlement exigent que les services en français jouissent du même statut que ceux en anglais dans les bureaux désignés. À titre d'exemple, précisons que si les services sont disponibles en anglais 24 heures sur 24 dans un bureau désigné, ils doivent aussi être disponibles en français 24 heures sur 24.

Précisions

Il faut également noter que la prestation du service en français inclut toute communication visant à transférer le client à un préposé qui parle français. Ainsi, un préposé qui n'est pas en mesure de servir un client en français devrait utiliser une formule telle que « Un moment, s'il vous plaît » et demander à un collègue qui parle français de s'occuper de la requête du client.

Renvois

10. Conclusion

Nous sommes déçus des résultats obtenus pour l'ensemble du Yukon. Nous nous attendions à une amélioration plus marquée de la situation depuis notre rapport de 1994. Nos constatations démontrent que, dans l'ensemble, les problèmes soulevés lors de l'étude perdurent. Pour un certain nombre de bureaux, la situation s'est même détériorée, notamment en ce qui concerne la signalisation, la disponibilité de documents et la prestation du service en français au téléphone. Cela est inacceptable. Nous exhortons le CT et les institutions fédérales à prendre des mesures plus énergiques pour que tous les bureaux désignés bilingues au Yukon offrent des services de qualité dans les deux langues officielles.

Résultats décevants

Le nombre de bureaux affichant un panneau pour indiquer la disponibilité des services dans les deux langues a augmenté de façon insuffisante, tout comme l'accueil bilingue au téléphone, et l'offre active en personne ne s'est faite qu'à deux bureaux. Étant donné l'impact de l'offre active sur la demande de service et la facilité avec laquelle on peut

Offre active et prestation du service

poser des affiches, les moyens utilisés par les institutions fédérales du Yukon pour inviter le public à choisir la langue officielle dans laquelle il préfère obtenir le service sont loin d'être satisfaisants. Malgré les recommandations que le CLO a faites à ce sujet, le service au téléphone n'est fourni de façon constante que dans 66 p. 100 des cas et le service en personne n'est pas disponible dans 39 p. 100 des bureaux désignés.

Annuaires téléphoniques

Comme nous l'avons constaté précédemment, l'annuaire téléphonique du Yukon n'est pas utilisé efficacement pour informer le public de la langue dans laquelle les services sont offerts. Les rubriques inscrites dans cet annuaire sont généralement identiques en français et en anglais. Le public ne peut donc pas savoir à quel numéro il peut obtenir le service en français. L'annuaire téléphonique devrait indiquer clairement à quels numéros le public -- plus spécifiquement les membres de la communauté de langue officielle minoritaire, car ceux de la majorité doivent pouvoir obtenir le service dans leur langue à tous les bureaux fédéraux de leur province ou territoire -- peut obtenir le service dans la langue officielle de son choix.

Progrès

En 1994, nous avions noté qu'environ 10 p. 100 de l'ensemble des points de service désignés au pays ayant fait l'objet d'une évaluation étaient mal consignés sur la liste des bureaux désignés dressée par le CT; de plus, 6 p. 100 des numéros de téléphone étaient erronés. Cette situation perdure en 1996. Les institutions visées doivent informer le CT plus régulièrement des mises à jour à faire afin que le répertoire du CT soit fiable. En 1994, nous avions également indiqué qu'un nombre significatif de gestionnaires ignoraient que leur bureau était un point de service désigné pour fournir des services dans les deux langues. La situation à ce dernier égard s'est améliorée en 1996 au Yukon.

Capacité bilingue

La capacité bilingue globale des bureaux désignés du Yukon fait l'objet d'une mince amélioration. Néanmoins, plusieurs bureaux ne peuvent toujours compter que sur les services d'un seul employé bilingue, d'autres sur aucun. Cette situation est inadmissible. Les bureaux désignés pour offrir des services dans les deux langues doivent avoir une

capacité bilingue suffisante pour servir la clientèle d'expression française en toutes circonstances.

Obligations linguistiques

Lors du suivi, nous avons interviewé les gestionnaires des bureaux visités. Ces personnes nous ont affirmé que leur personnel était bien renseigné au sujet des responsabilités linguistiques du bureau. Cependant, comme nous l'avons déjà mentionné, les résultats de nos vérifications démontrent que les employés ne respectent pas toujours les directives de nature linguistique et que la plupart des gestionnaires n'ont pas de mécanismes de contrôle en place pour s'assurer que le public est accueilli dans les deux langues et qu'il est servi dans la langue officielle de son choix. Des mesures doivent être prises pour intégrer la prestation de services bilingues à la gestion courante des bureaux désignés.

Rôle du Conseil du Trésor

Le CT est chargé de l'élaboration et de la coordination générale des principes et programmes fédéraux d'application de la Partie IV de la LLO dans les institutions fédérales; il a donc un rôle important à jouer dans le respect des politiques fédérales en matière de service bilingue. Nous nous attendons à ce qu'il prenne des mesures plus énergiques pour exercer ce rôle de façon efficace à l'égard des institutions fédérales du Yukon.

Réactions des institutions fédérales

La LLO prévoit que le CLO doit faire preuve d'équité administrative pour donner aux institutions fédérales une possibilité de répondre aux critiques dont elles font l'objet. Le CLO a donc soumis l'ébauche du présent rapport au sous-chef de chaque institution fédérale dont un bureau a fait l'objet d'une vérification au Yukon pour obtenir ses commentaires.

Les commentaires reçus démontrent que nos observations sont le reflet fidèle de la situation dans les bureaux que nous avons vérifiés, aucune institution n'ayant remis en question les

constatations que nous y avons faites. Par ailleurs, nos visites et nos rencontres avec les gestionnaires ont déjà permis à certains bureaux de prendre des mesures concrètes pour corriger certaines lacunes. De plus, certaines institutions ont également pris des engagements fermes visant à corriger les problèmes que nous avons portés à leur attention. Par exemple, la Banque de développement du Canada a profité de la recommandation faite à son bureau de Whitehorse pour normaliser l'affichage dans tous ses bureaux désignés bilingues au Canada.

L'expérience démontre que les engagements et les plans d'action des institutions fédérales doivent se traduire en résultats concrets pour que la communauté d'expression française du Yukon puisse obtenir en français les services auxquels elle a droit. Nous ferons conséquemment un autre suivi au plus tard d'ici un an pour vérifier l'état de mise en oeuvre de nos recommandations.

Nous continuerons nos vérifications dans les bureaux fédéraux désignés bilingues tant et aussi longtemps que toutes les lacunes n'auront pas été corrigées.

Commentaires du Secrétariat du Conseil du Trésor

Le SCT note qu'il y a eu une amélioration en ce qui concerne certains aspects de la prestation de services bilingues depuis l'étude de 1994, notamment la disponibilité de services en personne, la capacité bilingue globale des bureaux et une meilleure compréhension des gestionnaires et des employés de leurs obligations en vertu de la LLO. De plus, le SCT prend bonne note du commentaire général des représentants de l'Association franco-yukonnaise au sujet des efforts effectués par les institutions fédérales pour améliorer la qualité des services en français dans le Territoire. Il est cependant évident qu'il y a des bureaux où le service dans les deux langues ne s'est pas amélioré ou a régressé.

Le SCT examinera les mesures qu'il pourrait prendre pour rappeler aux institutions fédérales concernées leurs obligations linguistiques. Le rapport propose des recommandations à cet égard qui sont dirigées expressément aux institutions dont les bureaux ont présenté des lacunes et dont la responsabilité est d'assurer le respect de la LLO.

Le SCT reconnaît que certains aspects de la prestation du service dans les deux langues officielles font défaut et que l'objectif doit demeurer celui du respect intégral des dispositions de la LLO.

Le SCT prend bonne note des pourcentages cités au sujet de la réduction du nombre de bureaux bilingues. Cependant, il ne partage pas notre avis qu'un nombre plus élevé de bureaux bilingues assurerait forcément de meilleurs services dans les deux langues officielles.

La question des renseignements qui figurent dans les annuaires téléphoniques est présentement à l'étude par le SCT.

Réaction du Commissaire

Le CLO est d'avis que les plans d'action que le CT a demandés aux institutions suite à son étude de 1994 n'ont pas donné les résultats auxquels la communauté d'expression française du Yukon est en droit de s'attendre. Cet exercice n'a pas apporté de solution aux problèmes que nous avions soulevés et que nous avons de nouveau retrouvés lors du présent travail. Le CLO croit que le SCT doit faire plus que rappeler en temps et lieu aux institutions leurs obligations linguistiques. Le SCT doit immédiatement prendre des mesures concrètes et efficaces pour s'assurer que les bureaux fédéraux du Yukon qui sont désignés pour offrir des services en français et en anglais s'acquittent de leurs obligations statutaires dans les plus brefs délais. Rien de moins n'est acceptable.

Commentaires de l'Association franco-yukonnaise

L'Association franco-yukonnaise est satisfaite du ton et du contenu du rapport. Elle croit que l'approche adoptée qui consiste à examiner la disponibilité du service et à faire des recommandations bureau par bureau donnera des résultats concrets. Elle est d'accord avec les conclusions qui démontrent que la problématique de la prestation de services en français perdure et avec les recommandations qui réclament que des mesures soient prises dans des délais bien précis.

L'Association aurait cependant aimé que nous visitions le bureau désigné du ministère des Affaires indiennes et du Nord à Whitehorse qui est chargé du développement économique dans le nord canadien. Selon l'Association, trois ententes visant la dévolution de responsabilités du gouvernement fédéral au gouvernement territorial ont été signées jusqu'à maintenant : une concerne la gestion de l'aéroport, une autre la gestion de l'hôpital et la dernière la dévolution de services de santé. Aucune de ces ententes ne contient de clause linguistique. L'Association franco-yukonnaise aimerait éviter que la même situation se produise en ce qui concerne l'entente qui est présentement en train de se négocier entre le ministère des Affaires indiennes et du Nord et le gouvernement territorial. Elle aimerait que nous intervenions avant que l'entente soit approuvée pour faire en sorte qu'elle contienne une clause linguistique.

Réaction du Commissaire

Nous avons choisi au tout début de la présente enquête une trentaine d'institutions fédérales avec lesquelles le public communique le plus souvent. Les vérifications que nous avons faites au Yukon n'ont eu lieu que dans ces institutions. Malheureusement, le ministère des Affaires indiennes et du Nord ne fait pas partie des institutions les plus fréquemment utilisées par le grand public.

Pour tenir compte des préoccupations de l'Association franco-yukonnaise, le CLO a fait parvenir copie du présent rapport au sous-chef du ministère des Affaires indiennes et du Nord pour l'informer des préoccupations de la communauté d'expression française du Yukon et de ses propres inquiétudes et il lui a demandé de prendre les mesures nécessaires, le cas échéant, pour que les ententes fédérales-territoriales tiennent dorénavant compte des dispositions de la LLO.

C) EXAMEN DES BUREAUX

Cette partie renferme les observations que nous avons faites à l'égard de chacun des 28 bureaux que nous avons vérifiés au Yukon en novembre et en décembre 1996. Là où cela était pertinent, nous avons comparé la situation présente à celle qui prévalait lors de l'étude de 1994. Comme le lecteur pourra le constater, certains bureaux continuent d'offrir des services de qualité en français tandis que d'autres ont permis à leur rendement de fléchir par rapport à la situation notée en 1994.

Cette partie du rapport contient également des recommandations ponctuelles visant à faire corriger les lacunes que nous avons notées. Les commentaires des institutions fédérales figurent immédiatement après les recommandations.

Société canadienne d'hypothèques et de logement

Succursale de Whitehorse
(10975)

3106, 3e Avenue, pièce 402
Whitehorse (Yukon)
Y1A 5G1
(403) 633-7530

En 1994, lors de notre étude, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Deux ans plus tard, la situation ne s'est malheureusement pas améliorée.

Lors de notre visite, la signalisation extérieure était bilingue. Cependant, à l'intérieur de l'édifice commercial où le bureau se trouve, plusieurs affiches unilingues anglaises dirigeaient les clients vers le bureau de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL). L'affichage à l'intérieur du bureau était dans les deux langues de même que la documentation et les formulaires mis à la disposition du public, mais le bureau n'affichait pas encore le pictogramme du CT indiquant au public qu'il était désigné pour fournir des services dans les deux langues.

Au cours de notre vérification téléphonique, il n'y eut pas d'accueil bilingue, ni de la part de la réceptionniste ni de celle de l'agent à qui l'appel fut acheminé. De plus, il n'y eût pas de service en français. Au second appel, notre enquêteur fut accueilli par un message unilingue anglais indiquant que personne n'était disponible pour le servir.

Au moment de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il ne put obtenir de service en français. Le bureau compte trois personnes, toutes trois unilingues. On nous a indiqué que la gestionnaire bilingue avait quitté en mai 1996 et qu'elle n'avait pas été remplacée. L'administration régionale avait mis en place une mesure administrative pour servir la clientèle de langue française : les appels devaient être acheminés au bureau de Prince-George ou à celui de Vancouver; les visiteurs devaient être invités à utiliser le téléphone pour obtenir le service en français. Comme nous l'avons démontré, cela ne s'est pas produit, ni dans l'un cas, ni dans l'autre. Cette façon de servir la clientèle d'expression française est inacceptable puisque la succursale de Whitehorse est désignée pour servir le public dans les deux langues. En faisant appel à un autre bureau pour fournir le service en français, ce bureau ne s'acquitte pas de ses obligations linguistiques.

Nous avons pu déterminer, au cours d'un bref entretien avec un employé du bureau et par la correspondance échangée avec la direction du bureau régional de Vancouver, que les employés ont reçu des directives écrites au sujet de leur obligation de servir le public dans les deux langues. Ils étaient au courant des mesures administratives mises en place pour servir le public en français.

D'autre part, lors de notre séjour à Whitehorse, on nous a affirmé que la communauté d'expression française devait insister pour que le personnel de ce bureau veuille bien avoir recours au bureau de Prince-George ou de Vancouver pour recevoir le service en français. Notre enquêteur a pu confirmer cette situation. L'absence de communication du bureau avec les représentants de la communauté d'expression française pour connaître ses besoins et l'informer des services disponibles contribue sans doute à la piètre performance du bureau au chapitre des services en français.

RECOMMANDATIONS :

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne d'hypothèques et de logement :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les affiches unilingues du centre commercial qui dirigent les clients vers le bureau sont dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du Conseil du Trésor est installé bien à la vue du public;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

4. de se doter, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, d'une capacité bilingue à son bureau de Whitehorse (Yukon) afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone et en personne;

5. de s'assurer, d'ici à ce que son bureau de Whitehorse puisse fournir des services en français, que les mesures administratives temporaires fonctionnent vraiment;

6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages enregistrés sur les répondeurs sont dans les deux langues officielles aux numéros annoncés pour le service en français et en anglais;

7. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française du Yukon afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse de la Société

Le bureau de la SCHL a emménagé dans de nouveaux locaux en septembre 1997. Ces locaux se trouvent à la pièce 103 de l'immeuble fédéral Elijah Smith, situé au 300, rue Main à Whitehorse. L'affichage qui guide les clients vers le bureau est présenté dans les deux langues officielles et le

pictogramme du CT est bien en évidence. Si des clients appellent au poste téléphonique central, soit au (403) 633-7530, un système de réception automatique les accueille au moyen du même message, en français et en anglais. Le public qui visite le bureau de Whitehorse est accueilli dans les deux langues officielles.

En raison du réaménagement de l'effectif et de la création du Centre d'activités de la Colombie-Britannique et du Yukon, des mesures de dotation sont présentement en cours pour combler les trois postes qui seront situés à Whitehorse. Avant de finaliser les décisions en matière de dotation, les préoccupations du CLO seront prises en considération.

Les procédés administratifs permettant d'offrir au public le service en français sont maintenant en place. La Société a pris des mesures avec d'autres locataires de l'immeuble Elijah Smith pour aider ses clients qui auraient besoin d'un niveau de service qui dépasse ses capacités actuelles.

Comme il est mentionné plus haut, un système de réception automatique offre un menu dans les deux langues officielles. La personne qui appelle peut obtenir le service dans la langue de son choix.

La stratégie d'aménager le bureau de Whitehorse dans un immeuble du gouvernement fédéral a valu à la Société des commentaires très positifs de la part du public, tous les services pouvant maintenant être accessibles sous un même toit, lors d'une même visite.

Société canadienne des postes

(6001009)

211, rue Main
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2C0

Cette franchise postale n'avait pas été en mesure de fournir le service en français au moment où nous avions effectué notre étude en 1994. Le suivi mené en 1996 démontre que la situation s'est améliorée.

Au moment de notre visite, la signalisation extérieure était en anglais seulement. Bien que plusieurs affiches à l'intérieur étaient bilingues, d'autres étaient en anglais seulement. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles et le bureau affichait le pictogramme du CT indiquant qu'il devait offrir ses services en français et en anglais.

Lors des vérifications téléphoniques, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement mais il obtint le service en français à deux reprises. Le service était de très bonne qualité. Lors de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il ne put obtenir le service en français, le seul employé bilingue s'étant absenté. Le bureau compte trois employés, dont un seul est bilingue. Les employés sont au courant de leurs obligations linguistiques, si l'on en juge par la réaction de l'employé unilingue qui a tenté de localiser l'employé bilingue du bureau lorsque l'enquêteur a demandé son service en français. La direction du bureau, aidée de représentants de la Société canadienne des postes, a des contacts de temps à autre avec des représentants de la communauté d'expression française pour connaître ses besoins.

RECOMMANDATIONS :

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les affiches situées à l'extérieur et à l'intérieur sont dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation sur une base continue du service en personne en français;

4. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

La situation linguistique à cette franchise postale s'est améliorée depuis le passage des enquêteurs du CoLO. Le gestionnaire du secteur a rencontré le propriétaire de la franchise le 17 octobre 1997 pour discuter de ses obligations. Suite à cette rencontre, le propriétaire s'est engagé à respecter les normes établies.

De plus, le 30 octobre 1997, la coordonnatrice des langues officielles pour les services aux régions du Nord a passé en revue le processus en place pour cette franchise avec le gestionnaire de secteur dans le but d'éviter que les problèmes soulevés par les enquêteurs ne se répètent.

La Société a conclu une entente écrite avec le propriétaire le 7 novembre 1997 dans laquelle ce dernier s'engage à respecter ses obligations linguistiques de la façon suivante :

- Les panneaux ont été corrigés et sont maintenant tous dans les deux langues.
- Le propriétaire confirme que les employés répondent dans les deux langues officielles au téléphone et au comptoir.
- Deux personnes bilingues ont été engagées tandis qu'une troisième suit des cours de français au Yukon Collège.

Société Radio-Canada

Radio-Canada Yukon
(1699)

3103, 3e avenue
Whitehorse (Yukon)
Y1A 1E5

Notons qu'il n'y a pas de bureau du réseau français de la Société au Yukon mais que c'est le bureau du réseau anglais (CBC) qui doit fournir des services bilingues pour le compte de la Société.

Lors de notre étude en 1994, la qualité du service en français fourni par ce bureau était pauvre. Le suivi mené en 1996 a permis de conclure que la situation ne s'est pas suffisamment améliorée. Lors de notre visite du bureau, la signalisation extérieure n'était pas entièrement adéquate, les heures d'ouverture du bureau étant inscrites en anglais seulement. La documentation sur le présentoir n'était pas entièrement disponible dans les deux langues. Le bureau affichait le pictogramme du CT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais. On ne trouvait aucune référence au bureau de la Société dans les pages bleues du bottin téléphonique local. On note toutefois que le numéro du bureau paraît dans les pages blanches de la version anglaise du bottin mais qu'il n'y est pas dans la version française.

Lors des vérifications téléphoniques, notre enquêteur reçut un accueil bilingue et un service adéquat en français à deux reprises. Lors de la visite du bureau, il fut cependant accueilli en anglais seulement et ne put recevoir de service en français. On nous a affirmé que les employés connaissent bien leurs obligations linguistiques, puisque le sujet a été traité en réunion et au cours de discussions, dans le cadre du traitement de plaintes instruites par notre bureau.

Le gestionnaire est au courant des obligations du bureau. Il entretient des communications soutenues avec la communauté locale d'expression française qui a d'ailleurs accès aux bureaux de la Société pour y produire une heure de radio par semaine. Le bureau compte cinq employés bilingues sur 30, trois employés travaillant à temps plein ou partiel à la réception et deux gestionnaires qui suivent des cours avancés en français.

RECOMMANDATIONS :

Le Commissaire recommande donc à la Société Radio-Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les affiches situées à l'extérieur sont dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation à l'intention du public est disponible dans les deux langues officielles dans ses présentoirs et ses kiosques;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

4. de prendre les mesures requises, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en personne en français;

5. d'inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le numéro qui donne accès aux services en français.

Réponse de la Société

La Société a pris les mesures suivantes pour donner suite aux recommandations :

- Les affiches extérieures, à la porte d'entrée, sont dans les deux langues officielles. Les heures d'ouverture et de fermeture seront bientôt ajoutées en français.
- Des exemplaires en français du dernier rapport annuel de la SRC sont maintenant disponibles, et les grilles-horaires ainsi que la documentation sur les émissions de radio et de télévision en français se trouveront désormais sur les présentoirs.
- Les réceptionnistes ont reçu la consigne d'accueillir les visiteurs dans les deux langues pour s'assurer que ces derniers obtiennent les services dans la langue de leur choix. Les services sont aussi disponibles.
- On ajoutera une mention en français au numéro de téléphone du directeur de secteur.

Patrimoine canadien

Parcs Canada
(10992)

Lieu historique national de la Piste Chilkoot
Lieu historique national S.S. « Klondike »
300, rue Main, pièce 205
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2B5
(403) 667-3910

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. En 1996, au moment de notre passage, le point de service lui-même était fermé pour la saison mais il était possible d'obtenir de l'information par téléphone au sujet de ce lieu historique national auprès du bureau de Patrimoine canadien.

Lors des appels téléphoniques logés à ce bureau, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles. Le premier appel fut acheminé à la boîte vocale d'un employé où le message enregistré n'était qu'en anglais. Le deuxième appel fut acheminé à un employé bilingue qui fournit un très bon service, la réceptionniste utilisant toutefois l'anglais pour demander à notre enquêteur de patienter quelques instants. On répondit directement au troisième appel et le service en français fut jugé adéquat.

L'Association franco-yukonnaise nous indique que les services en français fournis par le lieu national historique de la Piste Chilkoot / S.S. Klondike durant la saison touristique sont généralement de très bonne qualité.

RECOMMANDATIONS :

Le Commissaire recommande donc au ministère du Patrimoine canadien :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone dirigent les clients dans la langue dans laquelle ils désirent obtenir le service;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages enregistrés sur les répondeurs sont dans les deux langues officielles aux numéros annoncés pour le service en français et en anglais.

Réponse du Ministère

Le Ministère est ravi de constater que, selon les conclusions du rapport, la situation relative à l'offre active de services et à la prestation de ces services dans les deux langues officielles s'est considérablement améliorée dans ses bureaux de Whitehorse. Pour ce qui est des lacunes signalées dans le rapport, le Ministère a déjà pris les mesures nécessaires. Tous les messages téléphoniques enregistrés auxquels le public a accès sont maintenant dans les deux langues officielles et la réceptionniste est bilingue.

Patrimoine canadien

(11016)

300, rue Main, pièce 205
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2B5
(403) 667-3910

Lors de l'étude en 1994, le service en français fourni par ce bureau avait été pauvre. Le suivi mené en 1996 a démontré que la situation s'est beaucoup améliorée depuis.

Lors de notre passage, la signalisation extérieure était adéquate. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public étaient dans les deux langues officielles. Il y avait comme unique affichage à l'intérieur, le pictogramme du CT, indiquant que le bureau était désigné pour fournir des services en français et en anglais.

Lors de nos trois appels téléphoniques, notre enquêteur reçut un accueil dans les deux langues et le service lui fut fourni en français à deux reprises. Le troisième appel fut acheminé à la boîte vocale d'un employé où le message enregistré était en anglais seulement. Lorsqu'il fut livré, le service en français était de qualité satisfaisante ou très bonne. Lors de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli dans les deux langues et le service fourni en français était de très bonne qualité.

Le bureau compte cinq employés bilingues sur 18. Les employés reçoivent régulièrement de l'information au sujet de leurs obligations linguistiques, par l'entremise de directives écrites du Ministère et du CT. Le sujet est aussi abordé au cours des réunions. Les gestionnaires et les superviseurs sont au fait de leurs obligations. Le bureau maintient d'étroites communications avec la communauté d'expression française pour connaître ses besoins et mettre sur pied des programmes visant à appuyer son développement.

RECOMMANDATION :

Le Commissaire recommande donc au ministère du Patrimoine canadien :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages enregistrés sur les répondeurs sont dans les deux langues officielles aux numéros annoncés pour le service en français et en anglais.

Réponse du Ministère

Le Ministère est ravi de constater que, selon les conclusions du rapport, la situation relative à l'offre active de services et à la prestation de ces services dans les deux langues officielles s'est

considérablement améliorée dans ses bureaux de Whitehorse. Pour ce qui est des lacunes signalées dans le rapport, le Ministère a déjà pris les mesures nécessaires. Tous les messages téléphoniques enregistrés auxquels le public a accès sont maintenant dans les deux langues officielles et la réceptionniste est bilingue.

Environnement Canada

Services environnementaux
(10985) / (10985A)

Bureau de prévisions de la région du Yukon
Édifice Opérations
Bureau 205
Aéroport de Whitehorse
Whitehorse (Yukon)
Y1A 3E4

Nous n'avions pas vérifié la prestation des services en français à ce bureau lors de l'étude en 1994. L'enquête menée en 1996 a permis de déterminer que les services offerts en français par ce bureau sont d'inégale qualité.

Notons tout d'abord que les numéros inscrits dans le bottin téléphonique du Yukon ne correspondent pas, pour la plupart, aux numéros inscrits sur la liste du CT. De plus, l'adresse du bureau inscrite sur cette liste est erronée. Le bureau est situé au 100, rue Hamilton.

Nous avons choisi de composer le numéro général du service à la clientèle, tel qu'indiqué au bottin du Yukon. Il n'y a eu ni accueil bilingue, ni service en français puisque nous avons rejoint la boîte vocale d'un employé dont le message enregistré était en anglais seulement. Le même phénomène s'est répété au numéro indiqué pour rejoindre l'inspecteur météorologique, soit le (403) 667-8455. Par contre, au (403) 633-8424, le service de météo-renseignements enregistrés, nous avons reçu un service en français de très bonne qualité.

Nous nous sommes ensuite présentés au bureau d'Environnement Canada, Services environnementaux, Bureau de prévision de la région du Yukon, au 100, rue Hamilton. La signalisation extérieure était unilingue anglaise et se lisait ainsi : « Yukon Weather Office ». À l'intérieur du bureau, l'affichage était bilingue mais le bureau n'arborait pas le pictogramme du CT indiquant qu'il était désigné pour offrir ses services en français et en anglais. Sur un présentoir bilingue, on mettait à la disposition du public des brochures et des dépliants unilingues anglais. L'accueil du préposé au service se fit en anglais seulement. On offrit à notre enquêteur d'attendre s'il désirait parler à la personne bilingue, celle-ci étant occupée à d'autres tâches.

Le gestionnaire n'étant pas disponible, nous n'avons pas pu poursuivre plus loin l'étude de ce bureau. Nos observations nous permettent néanmoins de conclure, sans équivoque, que ce bureau ne s'acquitte pas adéquatement de ses obligations linguistiques. De plus, il y a tout lieu de croire que ce bureau pourrait offrir un meilleur service en français en maintenant des contacts plus soutenus avec la communauté d'expression française du Yukon.

RECOMMANDATIONS :

Le Commissaire recommande donc à Environnement Canada :

1. d'informer le Conseil du Trésor immédiatement du changement d'adresse du bureau;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les affiches situées à l'extérieur sont dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du Conseil du Trésor est installé bien à la vue du public;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages enregistrés sur les répondeurs sont dans les deux langues officielles aux numéros annoncés pour le service en français et en anglais;

5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour servir le public en tout temps dans les deux langues officielles;

7. d'informer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les préposés de ce bureau de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;

8. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française du Yukon afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse du Ministère

À compter du 1er avril 1998, la production des prévisions météorologiques pour le Yukon se fera au Bureau des services météorologiques des Rocheuses, à Kelowna, en Colombie-Britannique. Le Ministère a examiné les recommandations concernant ce bureau et a préparé le plan d'action suivant.

- La Ville de Whitehorse a récemment changé l'adresse du secteur. D'ici la mi-novembre 1997, la nouvelle adresse sera communiquée au CT.
- À compter du 1er janvier 1998, de nouveaux panneaux seront installés pour les bureaux d'Environnement Canada à Whitehorse.

- D'ici le 1er décembre 1997, le pictogramme du CT sera installé bien en vue dans tous les bureaux qui offrent des services directs au public. Au bureau météorologique, il n'y a pas de service direct au public. Les services sont offerts au moyen d'un système de réponse vocale automatisé. Le numéro de ce service en français est le (403) 663-8424 et il figure dans l'annuaire téléphonique du Yukon.
- Le 31 octobre 1997, le personnel du bureau du Yukon a rencontré des membres de la communauté d'expression française. Dès que les changements organisationnels et le réaménagement du bureau seront terminés, on tiendra d'autres réunions pour cerner les besoins des associations locales et informer leurs représentants des services offerts par le Ministère au Yukon.

Environnement Canada

Bureau corporatif de Whitehorse (10987)

100, boulevard Hamilton
C.P. 6010
Whitehorse (Yukon)
Y1A 5L7
(604) 666-0143 (français - frais virés)
(604) 666-6711 (français - frais virés)
(819) 997-3742 (français - frais virés)

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait été en mesure de nous fournir un service adéquat en français malgré les lacunes que nous avions soulevées à ce moment-là. Le suivi mené en 1996 a permis de démontrer que les mêmes lacunes persistent et que d'autres s'y sont ajoutées. Le résultat est un service en français nettement déficient.

Notons au départ que les numéros de téléphone inscrits dans le bottin du Yukon ne correspondent pas, pour la plupart, à ceux inscrits à la liste du CT des bureaux désignés bilingues. L'adresse du bureau figurant dans cette liste est également erronée.

Commençons par les appels téléphoniques :

Au (604) 666-6711, le numéro des renseignements généraux sur les programmes (français - frais virés), on nous a accueillis en anglais seulement et on a refusé de virer les frais. On nous a dirigés à l'assistance annuaire, en anglais seulement. Nous n'avons pas reçu de service en français.

Au (819) 997-3742, le numéro des renseignements généraux sur les programmes (français - frais virés), l'accueil était en anglais seulement et, une fois de plus, on a refusé de virer les frais. On nous a dirigés, en anglais, au (819) 997-2800. À ce numéro, un télé-message nous invitait à composer le (604) 668-6767, auquel il y avait également un télé-message. Nous n'avons pas reçu de service en français.

Au (604) 666-0143, le numéro du Service canadien de la faune (français - frais virés), l'accueil était en anglais seulement. On a demandé, en anglais, à l'enquêteur d'attendre. Quelques instants plus tard, la communication fut établie avec une personne parlant français mais qui n'avait aucune connaissance des programmes offerts à Whitehorse. La préposée a alors demandé à l'enquêteur de présenter une demande par écrit au bureau de Vancouver. Cette façon de traiter la clientèle d'expression française est tout simplement inacceptable.

Soulignons de plus que le (604) 666-0143 est le numéro que les citoyens d'expression française doivent composer, en cas d'urgence, pour signaler tout déversement de pétrole ou de produits chimiques.

Pour établir une mesure de comparabilité du service, nous avons alors composé, pour chacun des services que nous avions tentés de rejoindre en français, le service équivalent, en anglais. Nous avons obtenu un très bon service, de façon immédiate, à partir du bureau de Whitehorse.

Pour terminer notre épopée téléphonique, nous avons composé le (604) 667-6276, le numéro qui paraît dans le bottin du Yukon pour chacun des services mentionnés. L'accueil était en anglais seulement et nous n'avons pas reçu de service en français.

Notre visite au bureau n'a pas été plus encourageante. La signalisation extérieure n'était pas bilingue. Deux panneaux indiquant le site étaient en anglais seulement. Les deux directions principales, celles de l'Environnement et de la Faune, étaient identifiées en anglais seulement. L'affichage à l'intérieur et la documentation étaient bilingues. Comme lors de notre visite en 1994, il n'y avait pas de pictogramme du CT indiquant que le bureau était désigné pour offrir des services dans les deux langues officielles. Notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement mais il réussit toutefois à obtenir le service demandé en français, non sans difficulté. Il a cependant noté la grande courtoisie dont cette personne avait fait preuve.

Le bureau ne comptait qu'un seul employé bilingue sur un total de huit. On nous a affirmé que les employés ont été informés des obligations linguistiques du bureau lors d'une réunion. Par ailleurs, le bureau n'entretient pas de communication suivie avec la communauté d'expression française, si ce n'est d'assister à la réunion annuelle organisée par le bureau de Patrimoine canadien. Les mesures administratives mises en place (appels à frais virés au bureau de Vancouver) pour offrir des services en français ne sont d'aucune efficacité. Elles démontrent le peu d'empressement manifesté par le Ministère, dans ce cas, pour s'acquitter de ses obligations linguistiques de façon permanente. Le Ministère se doit de prendre rapidement des mesures pour redresser cette situation inacceptable.

RECOMMANDATIONS :

Le Commissaire recommande donc à Environnement Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les affiches situées à l'extérieur sont dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du Conseil du Trésor est installé bien à la vue du public;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

4. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour servir en tout temps le public au téléphone et en personne dans les deux langues officielles;

5. d'informer le Conseil du Trésor immédiatement des données pertinentes à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;

6. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française du Yukon afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse du Ministère

Après examen des recommandations concernant ce bureau, le Ministère a préparé le plan d'action suivant.

- À compter du 1er janvier 1998, on installera les nouveaux panneaux requis pour les bureaux d'Environnement Canada à Whitehorse.
- D'ici le 1er décembre 1997, le bureau de Whitehorse se procurera le pictogramme du CT et l'installera à la vue du public.
- En août 1997, la réceptionniste du Service de la protection de l'environnement a reçu une formation pour pouvoir répondre au téléphone dans les deux langues officielles.
- Le Service de la conservation de l'environnement et de la protection de l'environnement se partageront les employés bilingues à Whitehorse pour s'assurer d'avoir un nombre suffisant d'employés pouvant servir le public en tout temps dans les deux langues officielles. Au Service de la protection de l'environnement, une réceptionniste suivra des cours de langue et un employé occupant un poste scientifique est en mesure de répondre à des demandes de renseignements sur les programmes de conservation de l'environnement. Au Service de la conservation de l'environnement, un employé qui répond actuellement aux demandes de renseignements en français recevra des cours de langue pour améliorer sa connaissance de la langue. D'ici le 1er décembre 1997, la réceptionniste offrira activement des services dans les deux langues officielles et dirigera les clients d'expression française à un membre bilingue du personnel du programme scientifique pour répondre aux demandes de renseignements sur la protection de l'environnement.
- D'ici le 1er décembre 1997, on informera les employés de leurs obligations concernant la prestation de services en français.
- Par suite d'une modification des numéros civiques, le Bureau a une nouvelle adresse. Celle-ci sera communiquée au CT d'ici la mi-novembre 1997.
- Il n'y a plus de service aux numéros (403) 666-6711 et (403) 666-0143 et ceux-ci ont été retirés de l'annuaire téléphonique du Yukon. Le nouveau numéro de téléphone indiqué dans l'annuaire du Yukon est le (403) 667-4946. Il renvoie les clients à une réceptionniste bilingue ou au Service canadien de la faune à Delta, en Colombie-Britannique.

- Le 31 octobre 1997, le personnel du Bureau du Yukon a rencontré des membres de la communauté d'expression française. D'autres rencontres sont prévues dès que les changements organisationnels et le réaménagement du bureau seront terminés afin de cerner les besoins des associations locales et d'informer leurs membres des services offerts par le Ministère au Yukon.

Environnement Canada

Direction de la protection de l'environnement (3075)

Service d'appel sans frais
Inventaire des produits domestiques
Accessible à partir de tous les indicatifs régionaux au Canada
Yukon
1-800-567-1999

Nous n'avions pas vérifié la prestation du service en français à ce numéro, à partir du Yukon, lors de l'étude de 1994. Notre enquête de 1996 démontre que le service en français offert à ce numéro est de piètre qualité.

Notons au départ que ce service n'est pas annoncé dans le bottin du Yukon. Il paraît seulement dans la liste des bureaux désignés du CT. Il s'agit d'un service d'appel téléphonique sans frais accessible à partir de tous les indicatifs régionaux au Canada. C'est un service de la Direction de la protection de l'environnement touchant particulièrement l'inventaire des produits domestiques.

Nos enquêteurs y ont logé trois appels à des moments différents. Ils ont été accueillis en anglais seulement et le service en français n'a été disponible qu'une fois sur trois. À cette occasion, le service fourni en français fut qualifié de très bon. Un de nos appels a été logé au moment où la ligne était occupée; notre appel fut alors acheminé à la boîte vocale d'un employé dont le message enregistré était en anglais seulement.

Des recherches plus poussées indiquent qu'on répond à ce service téléphonique à l'administration centrale du Ministère à Hull, dans la région de la capitale nationale. Au moment de notre enquête, il n'y avait qu'une seule personne affectée à ce service; il s'agit d'un contractuel. On nous a affirmé que le préposé répondait lui-même à des questions relativement simples mais qu'il avait accès à plusieurs employés bilingues pour répondre à des questions plus techniques. Les personnes à qui nous avons parlé ne semblaient pas très au courant des obligations linguistiques rattachées à cette ligne téléphonique 1-800. D'autre part, ce bureau étant un service national, il ne communique pas avec les communautés de langue officielle de chaque province ou territoire.

Comme nous l'avions indiqué lors de notre étude en 1994, il est inadmissible qu'une institution fédérale ne puisse respecter son engagement d'offrir un service bilingue de qualité, en se servant d'une ligne téléphonique sans frais accessible à partir de tous les indicatifs régionaux au Canada. Des mesures doivent être prises immédiatement pour corriger les lacunes que nous avons notées.

RECOMMANDATIONS :

Le Commissaire recommande donc à Environnement Canada :

1. d'inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le numéro qui donne accès aux services en français;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour servir en tout temps le public au téléphone dans les deux langues officielles;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages enregistrés sur les répondeurs sont dans les deux langues officielles aux numéros annoncés pour le service en français et en anglais;

5. d'informer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les préposés de ce bureau de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Après examen des recommandations concernant ce bureau, le Ministère a préparé le plan d'action suivant.

- Le Service de la protection de l'environnement fera inscrire le numéro sans frais de la Liste intérieure des substances dans le prochain annuaire téléphonique du Yukon.
- D'ici le 1er décembre 1997, tous les employés préposés au service téléphonique sans frais répondront au téléphone dans les deux langues officielles.
- Les dispositions nécessaires ont été prises pour offrir en tout temps des services de qualité comparable dans les deux langues officielles.
- D'ici le 1er décembre 1997, le message enregistré du service téléphonique sans frais sera dans les deux langues officielles.
- D'ici le 1er décembre 1997, tous les employés du Service de la protection de l'environnement (RCN) seront informés au moyen d'une note du sous-ministre adjoint de leur obligation de fournir des services au public dans les deux langues officielles.

Environnement Canada

Direction de la protection de l'environnement (30751)

Service d'appel sans frais
Direction des services environnementaux
Programme d'écocivisme
Yukon
1-800-667-7779

Nous n'avions pas examiné le service offert à ce numéro lors de l'étude de 1994. Notre enquête de 1996 démontre qu'il n'est pas possible d'obtenir le service en français à ce numéro; de nombreuses lacunes y ont été relevées.

Il s'agit d'un service d'appel téléphonique sans frais pour le Yukon et la région du Pacifique. Le public compose ce numéro pour obtenir des renseignements d'ordre général en ce qui a trait à l'environnement, au recyclage, etc. Ce programme porte le nom d'Écocivisme et se rapporte à la Direction de la protection de l'environnement.

Nous avons d'abord composé le numéro indiqué dans la liste des points de service désignés du CT, soit le 1-800-667-7779. Un message unilingue anglais indiquait que la personne susceptible de nous répondre en français serait de retour quelques jours plus tard. Une semaine plus tard, lors de notre deuxième appel, le même message unilingue anglais nous a accueillis.

Après avoir consulté le bottin téléphonique du Yukon, nous avons composé le 633-4443. À ce numéro, un message enregistré en anglais seulement nous invitait à refaire le 1-800-667-7779 pour obtenir le service demandé. Après plusieurs tentatives, notre enquêteur a pu parler à une préposée au 1-800-667-7779. L'accueil s'est fait en anglais seulement et il n'y a eu aucun service en français. La préposée ne parlait pas français et elle a persisté à ne pas vouloir acheminer l'appel à une personne bilingue.

En dernier lieu, nous avons rejoint un gestionnaire pour discuter de cette situation. Il nous a indiqué que le service était assuré par trois employés, dont deux étudiants. Sauf pour le gestionnaire lui-même, les trois postes de préposés au service sont désignés unilingues anglais. Le personnel n'est pas au courant de l'obligation qu'a ce service téléphonique d'appel sans frais de répondre au public dans les deux langues officielles. Le gestionnaire avoue que la situation est un peu confuse à cet égard. Le bureau n'a de toute évidence aucun contact avec les communautés d'expression française qu'il devrait desservir, soit celle du Yukon et celle de la Colombie-Britannique.

RECOMMANDATIONS :

Le Commissaire recommande donc à Environnement Canada :

1. d'inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le numéro qui donne véritablement accès aux services en français;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages enregistrés sur les répondeurs sont dans les deux langues officielles aux numéros annoncés pour le service en français et en anglais;

4. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour servir en tout temps le public au téléphone dans les deux langues officielles;

5. d'informer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les gestionnaires et les préposés de ce bureau de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles et de la marche à suivre pour assurer la prestation de services en français et en anglais en tout temps;

6. d'établir des communications régulières avec les communautés d'expression française du Yukon et de la Colombie-Britannique afin de connaître leurs besoins et de les informer des services offerts par le bureau.

Réponse du Ministère

Après examen des recommandations concernant ce bureau, le Ministère a préparé le plan d'action suivant.

- Dans la dernière édition de l'annuaire téléphonique du Yukon, le numéro de téléphone des services en français (1-800-667-4946) est inexact. Le bon numéro (1-800-667-7779) figurera dans le prochain annuaire.
- En août 1997, on a enseigné aux employés la façon d'utiliser une formule d'accueil bilingue et de répondre aux appels en français.
- Aux numéros annonçant les services en français et en anglais, il y a maintenant des messages enregistrés dans les deux langues officielles.
- Pendant la restructuration du programme d'Écocivisme, on continuera d'offrir à la population des services bilingues en tout temps, même si cela oblige à conclure des ententes administratives.

- D'ici le 1er décembre 1997, on informera au moyen d'une brochure tous les gestionnaires et le personnel de leurs obligations touchant la prestation de services au public dans les deux langues officielles.
- Le 31 octobre 1997, le personnel du bureau du Yukon a rencontré des membres de la communauté d'expression française. Dès que les changements organisationnels et le réaménagement du bureau seront terminés, on tiendra d'autres réunions pour cerner les besoins des associations locales et informer leurs représentants des services offerts par le Ministère au Yukon.

Environnement Canada

Centre de renseignements (3078)

Accessible à partir de tous les indicatifs régionaux au Canada
Service d'appel sans frais
Yukon
1-800-668-6767

Lors de l'étude menée en 1994, nous avions obtenu un service en français de très bonne qualité à ce numéro. Le suivi mené en 1996 a démontré que le service en français fourni à ce numéro est toujours d'aussi bonne qualité.

Il s'agit d'un service automatisé d'appel téléphonique sans frais accessible à partir de tous les indicatifs régionaux au Canada. Le service offre des renseignements sur tout ce qui touche à l'environnement.

Le numéro de téléphone que nous avons composé ne paraissait pas dans le bottin du Yukon. Il était cependant inscrit à la liste des bureaux désignés du CT. Nos vérifications téléphoniques d'usage ont permis de constater que l'accueil était bilingue. Par la suite, le client appuie sur une touche pour obtenir le service en français ou en anglais, selon sa préférence. Le service en français était de très bonne qualité. Nous avons poursuivi notre enquête pour rejoindre un responsable du service. On nous a informés que le service est assuré par trois employés réguliers et un à temps partiel. Tous occupent des postes désignés bilingues au niveau supérieur de connaissance linguistique. Tous satisfont aux exigences linguistiques. Les employés sont informés de l'obligation du bureau d'offrir ses services en français et en anglais. Ils ont reçu des directives écrites à ce sujet. On en a aussi parlé en réunion. Ce numéro étant un service national, le bureau ne communique pas avec les communautés de langue officielle de chaque province ou territoire.

RECOMMANDATION :

Le Commissaire recommande donc à Environnement Canada :

1. d'inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le numéro qui donne accès aux services en français.

Réponse du Ministère

Le Ministère a examiné la recommandation concernant ce bureau et nous a informés que les numéros du service téléphonique de la Ligne verte seront inclus dans le prochain annuaire téléphonique du Yukon.

Banque de développement du Canada

(10993)

2090 A, 2e Avenue
Whitehorse (Yukon)
Y1A 1B6
(403) 633-7510

Ce bureau avait fourni un très bon service en français lors de notre passage en 1994. Le suivi mené en 1996 a permis de constater que la situation est demeurée stable, malgré quelques lacunes que la gestion s'est engagée à corriger.

La signalisation extérieure comportait une lacune : les heures d'ouverture du bureau n'étaient indiquées qu'en anglais. L'affichage à l'intérieur était bilingue de même que la documentation et les formulaires disponibles sur place. Le pictogramme indiquant que le bureau offrait des services dans les deux langues n'était pas suffisamment visible. La direction l'a immédiatement fait installer à un endroit plus approprié.

Au moment de notre passage, le bureau était inscrit en français dans les pages blanches du bottin du Yukon mais il ne l'était pas dans les pages bleues. Encore là, la direction s'est engagée à apporter les correctifs nécessaires. Les appels téléphoniques logés au bureau ont permis de constater que l'accueil était bilingue et que le service offert en français était très bon. Lors de la visite du bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement mais il obtint un très bon service en français dès qu'il eût exprimé sa préférence linguistique.

Le bureau compte deux employés bilingues sur un total de six. Le personnel a été informé au cours de réunions de l'obligation du bureau d'offrir des services dans les deux langues. Comme le démontre la correspondance échangée avec le bureau à la suite de notre visite, la direction a de nouveau rappelé au personnel l'importance de l'accueil bilingue auprès des visiteurs qui se présentent au bureau. Le bureau entretient des contacts réguliers avec la communauté d'expression française du Yukon pour l'informer de ses services et pour connaître ses besoins.

RECOMMANDATIONS :

Le Commissaire recommande donc à la Banque de développement du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que l'affiche située à l'extérieur sur les heures d'ouverture du bureau est dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. d'inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le numéro qui donne accès aux services en français.

Réponse de la Banque

La Banque a déjà apporté des corrections sur l'affiche située à l'extérieur sur les heures d'ouverture du bureau. Cette recommandation a permis une réflexion quant à l'uniformité de ces affiches dans tous ses bureaux. La BDC va donc, au cours des prochains mois, élaborer un projet d'affiche standard pour toutes ses succursales à travers le pays.

En ce qui a trait aux deux recommandations touchant les bottins téléphoniques, la Banque a envoyé à tous les directeurs de succursale une directive sur les normes d'inscription des numéros de la BDC dans les différents annuaires téléphoniques. Cette directive stipule, entre autres, que tous les numéros de téléphone de la BDC doivent être inscrits en français et en anglais.

La Banque nous fait également part d'une nouvelle initiative qui permettra à toutes ses succursales d'offrir au téléphone un service bilingue et de qualité à travers le pays. La Banque va centraliser graduellement les lignes principales de téléphone de toutes ses succursales au Centre de services aux entreprises (CSE). Cela signifie que, bientôt, toute personne qui appellera au numéro général de l'une ou l'autre des succursales verra son appel acheminé au CSE, où il y a du personnel bilingue. La centralisation vise entre autres à améliorer le service à la clientèle en offrant un service uniforme et de première qualité.

Banque de développement du Canada

(1201)

Service d'appel sans frais - À travers le Canada
Yukon
1-888-463-6232
1-888-infobdc

Nous n'avions pas vérifié les services offerts à ce numéro lors de notre étude en 1994.

L'enquête de 1996 démontre qu'il est possible d'obtenir un très bon service en français à ce service d'appel sans frais qui dessert tout le Canada. Le service n'apparaissait pas dans le bottin téléphonique du Yukon mais il figurait à la liste des points de service du CT.

Lors de leurs appels téléphoniques, nos enquêteurs furent accueillis dans les deux langues et obtinrent un service en français de très bonne qualité. Un entretien avec la gestionnaire a révélé que le bureau compte cinq employés, occupant tous des postes bilingues. Les cinq titulaires sont bilingues. On les a informés de leurs obligations en leur distribuant la politique de l'organisme. L'obligation de servir le public en français et en anglais est aussi explicitée dans la description de travail des employés.

Nous avons fait remarquer à la direction que le numéro de téléphone sans frais de ce point de service n'était pas inscrit au bottin téléphonique du Yukon. La gestionnaire s'est engagée à faire corriger cette lacune. Ce bureau étant un service national, il ne communique pas avec les communautés de langue officielle de chaque province ou territoire.

RECOMMANDATION :

Le Commissaire recommande donc à la Banque de développement du Canada :

1. d'inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le numéro qui donne accès aux services en français.

Réponse de la Banque

La Banque a envoyé à tous les directeurs de succursale une directive sur les normes d'inscription des numéros de la BDC dans les différents annuaires téléphoniques. Cette directive stipule, entre autres, que tous les numéros de téléphone de la BDC doivent être inscrits en français et en anglais.

La Banque nous fait également part d'une nouvelle initiative qui permettra à toutes ses succursales d'offrir au téléphone un service bilingue et de qualité à travers le pays. La Banque

va centraliser graduellement les lignes principales de téléphone de toutes ses succursales au Centre de services aux entreprises (CSE). Cela signifie que, bientôt, toute personne qui appellera au numéro général de l'une ou l'autre des succursales verra son appel acheminé au CSE, où il y a du personnel bilingue. La centralisation vise entre autres à améliorer le service à la clientèle en offrant un service uniforme et de première qualité.

Pêches et Océans

Direction des opérations
(91117)

Division NBC Yukon
200, chemin Range
Whitehorse (Yukon)
Y1A 3V1
(403) 667-2235

Lorsque nous avions visité ce bureau au cours de notre étude en 1994, nous n'avions pu être servi en français. Le suivi mené en 1996 a démontré que la situation ne s'est guère améliorée et que des lacunes importantes persistent.

Au cours de notre plus récente visite, la signalisation extérieure n'était pas entièrement bilingue, les heures d'ouverture du bureau étant affichées en anglais seulement. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public étaient majoritairement en anglais, sauf quelques exceptions. On retrouvait cependant le pictogramme indiquant que le bureau offrait des services en français et en anglais.

Au chapitre des services téléphoniques, soulignons que le numéro indiqué dans la liste du CT n'était plus en service. Nous nous sommes servis de celui qui paraissait dans le bottin du Yukon. Lors des vérifications d'usage, l'accueil s'est fait dans les deux langues une fois sur deux. La réceptionniste a indiqué, en anglais, qu'elle ne parlait pas français et elle a procédé au transfert d'appel en anglais seulement. La même chose s'est produite au moment de la visite du bureau. Nous n'avons pas obtenu le service en français, ni au téléphone ni en personne.

La rencontre avec le gestionnaire a permis d'apprendre qu'un poste est désigné bilingue et que son titulaire satisfait aux exigences linguistiques. Le bureau possède même une capacité bilingue additionnelle puisque trois autres employés sont bilingues. On compte donc quatre ressources bilingues sur 15 personnes. Bien qu'il reconnaisse que le sujet n'est pas abordé de façon régulière avec le personnel, le gestionnaire estime que les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau, les directives en ce sens ayant déjà été diffusées.

Quelques jours après notre visite, le gestionnaire du bureau a pris plusieurs mesures pour corriger les lacunes identifiées : rappel à tout le personnel d'accueillir les membres du public dans les deux langues officielles, tant au téléphone qu'en personne; pour le personnel unilingue, l'obligation d'utiliser dans la langue appropriée, une formule de transfert à un employé bilingue. Une affiche bilingue indique maintenant les heures d'ouverture du bureau. On a aussi revu la documentation et les formulaires mis à la disposition du public pour l'assurer qu'ils sont disponibles en français et en anglais; cela comprend les formulaires de demande de permis de pêches sportive et commerciale du Yukon. Le gestionnaire a également communiqué avec

l'Association franco-yukonnaise pour mieux connaître les besoins de la communauté de langue officielle minoritaire.

RECOMMANDATIONS:

Le Commissaire recommande donc au ministère des Pêches et Océans :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles et dirigent les clients dans la langue dans laquelle ils désirent obtenir le service;

2. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone et en personne.

Réponse du Ministère

Le sous-ministre a demandé au directeur général de la région du Pacifique de donner suite aux recommandations et de lui remettre un rapport d'étape pour la fin de décembre 1997. Plus particulièrement, il a demandé aux employés d'accueillir le public, tant au téléphone qu'en personne, et lui dispenser les services dans les deux langues officielles. Il a aussi demandé au directeur général de la région de voir à l'accroissement du bilinguisme du bureau et de surveiller la situation à Whitehorse pour s'assurer que le public reçoive toujours des services de qualité dans les deux langues officielles.

Affaires étrangères et Commerce international

(1111)

Service d'appel sans frais
À travers le Canada
Yukon
1-800-567-6868

Nous n'avions pas vérifié le service offert à ce numéro au cours de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1996 nous a permis de déterminer qu'un très bon service en français y est offert.

Il s'agit d'un service d'appel téléphonique sans frais. Le public communique de partout au Canada avec ce bureau pour obtenir de l'information générale, des conseils et des avis en matière de commerce extérieur.

Les appels téléphoniques logés par nos enquêteurs ont révélé qu'on y reçoit un accueil bilingue et que le service fourni en français est de très bonne qualité. Le service en français était favorablement comparable à celui fourni en anglais.

On répond aux appels à partir du bureau situé à Saskatoon (Saskatchewan). Le bureau compte cinq employés, dont deux titulaires de postes désignés bilingues. Un troisième poste bilingue était sur le point d'être doté. Les titulaires ont atteint un niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les entrevues ont révélé que les employés étaient au courant de l'importance d'offrir un bon service dans les deux langues. Ils avaient été informés de leurs obligations par leur gestionnaire immédiat qui n'hésite pas à aborder le sujet au cours des réunions.

Lors de notre entretien avec le directeur régional responsable à Vancouver, il nous a informés des difficultés particulières qu'éprouve le Ministère à obtenir la formation linguistique auprès de la Commission de la fonction publique. Il semblerait en effet qu'il soit particulièrement difficile de réunir un nombre suffisant d'étudiants pour offrir des cours, en raison de la situation géographique de Saskatoon. Par ailleurs, ce bureau étant un service national, il ne communique pas avec les communautés de langue officielle de chaque province ou territoire.

Commentaires du Ministère

Le Ministère est satisfait des conclusions du rapport. Il aimerait cependant souligner que ni le Ministère ni le Bureau des passeports n'a de bureau régional au Yukon, le service étant fourni au moyen d'un service bilingue d'appels sans frais.

Santé Canada

Direction générale des services médicaux (2777)

Services de santé des Indiens et des populations du Nord
Yukon Manor
2, chemin de l'hôpital
Whitehorse (Yukon)
Y1A 3H8
(403) 667-8300

Lors de l'étude de 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de nous fournir des services en français. Le suivi que nous avons mené en 1996 indique que la situation ne s'est que légèrement améliorée.

Au moment de notre visite, on nous annonçait que l'hôpital de Whitehorse allait passer sous peu sous la juridiction du gouvernement territorial. La Direction générale des services médicaux de Santé Canada y était encore responsable des services de santé aux autochtones et aux populations du Nord. Le Ministère avait donc une obligation de servir la population dans les deux langues en vertu de la *Loi et du Règlement sur les langues officielles*. L'hôpital était désigné comme un bureau bilingue dans la liste des points de service du CT.

Lors de notre passage, la signalisation extérieure du bureau n'était pas entièrement dans les deux langues. L'affichage à l'intérieur était cependant adéquat. Les formulaires mis à la disposition du public étaient en français et en anglais mais la documentation sur place n'était pas entièrement disponible dans les deux langues. Par ailleurs, le bureau n'affichait pas le pictogramme du CT indiquant qu'il s'agissait d'un bureau désigné bilingue. L'inscription dans le bottin téléphonique local indiquait que l'hôpital offrait des services en français.

Lors des appels téléphoniques, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il ne réussit à obtenir un service satisfaisant en français qu'une fois sur deux. Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il ne put obtenir le service requis en français. Le personnel et la direction n'étaient pas au courant que l'hôpital était désigné pour fournir des services dans les deux langues. L'hôpital possédait toutefois une certaine capacité bilingue puisque trois personnes sur 12 parlaient français; cette capacité se retrouvait uniquement au sein de la gestion du service.

Au cours de notre entretien avec un représentant de ce point de service, nous avons constaté qu'il persistait un malentendu à savoir si l'hôpital avait ou non l'obligation de fournir des services en français. Nous avions fait la même constatation en 1994 et nous avions cru que la situation avait été réglée à la faveur de la population d'expression française de la région. On a aussi noté que le grand public utilise davantage les services de la clinique médicale située au centre ville que ceux de l'hôpital. Nous avons donc visité la clinique médicale située au 211, rue Main.

La clinique médicale de la rue Main n'apparaît pas comme point de service désigné bilingue à la liste des bureaux du CT mais elle devrait y être, selon l'Association franco-yukonnaise. La clinique offre des services de santé qu'on ne retrouve pas à l'hôpital. Des discussions à cet effet ont déjà eu lieu avec des représentants de Santé Canada et du CT. Le Ministère a déjà reconnu que la clinique a des obligations linguistiques, comme en font foi certains dossiers de plaintes que nous avons récemment traitées.

À la clinique médicale, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le pictogramme du CT qui indique que le bureau est désigné pour fournir des services dans les deux langues était clairement affiché à deux endroits. Par contre, certains formulaires mis à la disposition du public n'étaient pas disponibles en français.

Lors d'un appel téléphonique, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues. La réceptionniste a cependant poursuivi la conversation en anglais avant d'acheminer l'appel à l'infirmière. L'enquêteur ne put être servi en français, l'infirmière bilingue qui y travaille à demi-temps n'étant pas de service ce jour-là. Le lendemain, à la clinique, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement à la réception, puis obtint le service requis en français en se servant du téléphone; c'est la mesure administrative qu'emploie la clinique lorsque des clients de langue française s'y présentent et que l'infirmière bilingue n'est pas sur place. Le public peut alors consulter une autre infirmière qui travaille dans une petite localité située à Teslin, loin de Whitehorse. Dans de telles circonstances, nous avons estimé que le service offert en français était très pauvre et loin d'être comparable à celui offert aux citoyens d'expression anglaise.

La clinique compte 13 employés, dont une seule infirmière bilingue qui y travaille à temps partiel. On nous affirme que le personnel est au courant que la clinique doit offrir ses services en français et en anglais. Les membres du personnel ont reçu des directives écrites à ce sujet et la question a aussi été abordée en réunion. Les plaintes instruites par notre bureau ont aussi servi, nous dit-on, à sensibiliser davantage le personnel. La direction communique régulièrement avec des représentants de la communauté franco-yukonnaise.

RECOMMANDATIONS :

Le Commissaire recommande donc à Santé Canada :

1. de clarifier, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, avec l'ensemble des intervenants au dossier, les obligations de la clinique médicale et de l'hôpital de Whitehorse de fournir des services dans les deux langues;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la signalisation à l'entrée de l'hôpital est dans les deux langues officielles;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du Conseil du Trésor est installé à l'hôpital bien à la vue du public;

5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tous les formulaires à l'intention du public sont dans les deux langues officielles à la clinique;

6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation à l'intention du public est disponible dans les deux langues officielles dans ses présentoirs et ses kiosques à l'hôpital;

7. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles à la clinique et à l'hôpital.

Réponse du Ministère

Le 1er avril 1993, l'Hôpital général de Whitehorse a cessé de dépendre du ministère fédéral de la Santé pour relever désormais du gouvernement du Yukon. Depuis lors, l'hôpital fonctionne sous le titre de société de l'Hôpital du Yukon établie en application de la *Yukon Government Hospital Act*, S.Y. 1989-90, c. 13.

Le 1er avril 1997, la responsabilité des programmes de santé universels, y compris le Centre d'hygiène de Whitehorse (aussi connu sous le nom de clinique médicale), a été transférée au gouvernement du Yukon. Le personnel restant des Services médicaux de Santé Canada est déménagé le 31 mars 1997, du 2, Hospital Road à l'immeuble fédéral Elijah Smith, où il s'occupe de la gestion des programmes destinés aux Premières nations.

Comme le donnent à penser les événements dont il est question aux deux paragraphes précédents, l'Hôpital général de Whitehorse et le Centre d'hygiène de Whitehorse ne sont plus des institutions fédérales, ce qui fait que Santé Canada n'a plus compétence sur leur fonctionnement. Le Ministère suggère donc de modifier le projet de rapport de façon à y enlever toute mention de l'Hôpital général de Whitehorse et de la clinique médicale, y compris les recommandations 1, 3, 4, 5, 6 et 7.

Quant à la 2e recommandation, à savoir que Santé Canada voie à ce que les employés qui répondent au téléphone et rencontrent le public fassent l'accueil dans les deux langues pour inciter les gens à communiquer avec eux en français ou en anglais, selon le cas, le personnel de Santé Canada travaillant dans l'immeuble Elijah Smith l'a déjà mise en oeuvre. La région du Yukon de Santé Canada reconnaît son obligation de dispenser les services dans les deux langues officielles et s'est engagée à s'acquitter de ses responsabilités à cet égard. Par exemple, elle a vu à ce que l'on prenne des dispositions administratives en guise de complément aux services offerts par le personnel qui accueille les visiteurs dans les deux langues, et elle entretient des pourparlers

avec les autres ministères fédéraux logés dans l'immeuble afin de coordonner la prestation, à l'intention du personnel, d'ateliers sur l'offre active de services.

Commentaires du Commissaire

Le CLO n'est pas d'accord pour dire que Santé Canada n'a aucune responsabilité quant à la prestation des programmes de santé universels au Yukon. Comme ces services seront fournis selon des règles convenues, qui auraient dû inclure des considérations linguistiques, le Ministère a la responsabilité de surveiller la situation et de guider le gouvernement du Yukon dans la prestation de ces services en son nom. À notre avis, comme Santé Canada avait l'obligation de se conformer à la LLO au cours de son administration des services de santé au Yukon, le Ministère aurait dû assurer la continuité de cette obligation lorsqu'il a effectué le transfert de ses programmes et services au gouvernement territorial.

Nous comprenons que le Ministère ne peut rouvrir les négociations portant sur les ententes de transfert maintenant qu'elles ont été signées. Cependant, nous croyons que d'autres moyens devraient être élaborés pour compenser l'absence de clauses linguistiques dans les ententes. Conséquemment, les observations et les conclusions concernant tant l'Hôpital général de Whitehorse que la clinique médicale sont encore valables et nous nous attendons à ce que le Ministère supervise la mise en oeuvre de toutes les recommandations pertinentes formulées dans ce rapport.

Développement des ressources humaines

Centre de ressources humaines du Canada (10980)

300, rue Main
Pièce 125
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2B5
Emploi : (403) 667-5050
Assurance-emploi : (403) 667-5070

Lors de l'étude en 1994, ce bureau avait fourni un service en français de qualité satisfaisante. Le suivi mené en 1996 démontre qu'il a maintenu cette qualité de service en français. Cependant, des améliorations sont nécessaires pour corriger certaines lacunes.

Lors de notre récent passage, la signalisation extérieure était dans les deux langues. L'affichage à l'intérieur était bilingue, à l'exception d'un tableau portant sur des séances de formation. Le bureau affichait des pictogrammes du CT indiquant qu'il offrait des services dans les deux langues. Les formulaires et la documentation mis à la disposition du public étaient bilingues.

Lors des appels téléphoniques, notre enquêteur fut accueilli de façon bilingue par un service automatisé d'appel. Une fois sa préférence linguistique choisie, il obtint le service dans cette langue. Le service ne donna pas l'option de parler directement à un employé. Au moment de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement mais il put obtenir un très bon service en français, une fois sa préférence linguistique connue.

Le bureau compte trois employés bilingues sur 25. Les titulaires satisfont aux compétences linguistiques exigées ou les dépassent. Toutefois, les trois employés se retrouvent tous dans le même secteur de l'organisation. Les autres secteurs ne peuvent offrir de services en français, à moins d'utiliser les ressources bilingues comme interprètes. Les employés sont au courant de leur obligation de servir le public en français ou en anglais. Ils ont reçu des directives écrites à ce sujet, et le conseiller en langues officielles du Ministère leur fait des rappels réguliers. La direction entretient des contacts réguliers avec la communauté de langue officielle minoritaire pour se tenir au courant de ses besoins. Elle encourage aussi les employés qui le désirent à suivre une formation linguistique pour répondre aux obligations de l'organisation.

RECOMMANDATIONS :

Le Commissaire recommande donc à Développement des ressources humaines :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les affiches situées à l'intérieur sont dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues dans les secteurs clés de l'organisation pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles, notamment dans le secteur des services aux employeurs.

Réponse du Ministère

Le Ministère est heureux de constater que, dans l'ensemble, les enquêteurs sont satisfaits de la qualité des services dans les deux langues officielles.

Seul ne répondait pas à la norme un tableau papier où sont écrites à la main l'heure et la date des séances d'information générale, des réunions du club de placement et d'autres séances locales. Les renseignements consignés sur ce tableau changent tous les jours, et en assurer quotidiennement la traduction crée des difficultés d'ordre opérationnel. Cependant, le bureau étudiera la possibilité d'avoir recours à des tableaux étalons déjà traduits si cette solution se révèle opérationnellement viable.

Pour ce qui est de la deuxième recommandation, on fera un rappel aux employés sur la question de l'offre active de services.

La dernière recommandation pose plus de difficultés, car il n'est pas assuré qu'on pourra y donner suite dans le délai imparti, étant donné que nous ne recrutons pas à l'extérieur. Le bureau a pris des mesures pour favoriser le bilinguisme institutionnel en veillant à ce que tous les employés soient au courant de la marche à suivre lorsqu'un client d'expression française se présente au bureau. Le bureau envisagera certainement la possibilité de recruter un plus grand nombre d'employés bilingues lorsqu'il sera en mesure de le faire. En attendant, il tire le meilleur parti possible du personnel bilingue en place sans nuire au service à sa clientèle.

Industrie Canada

Bureau de district
(10978)

210-300, rue Main
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2B5
(403) 667-5102

En 1994, lors de notre étude, ce bureau n'avait pas été en mesure de nous fournir un service de qualité adéquate en français. Le suivi mené au cours de 1996 a permis de déterminer que la situation laisse encore beaucoup à désirer.

Au moment de notre visite, ce bureau partageait un espace restreint à l'intérieur des bureaux occupés par Patrimoine Canada. Il en partageait également les services de réception.

La signalisation extérieure était bilingue. Il n'y avait pas d'affichage à l'intérieur mais le pictogramme du CT indiquait que le bureau offrait des services dans les deux langues. Les formulaires utilisés étaient bilingues mais la documentation mise à la disposition du public n'était pas entièrement disponible dans les deux langues.

Lors des appels téléphoniques, la réceptionniste a utilisé un accueil bilingue avant d'acheminer l'appel à la boîte vocale du seul employé du bureau; le message enregistré était en anglais seulement. Au deuxième appel, il n'y a pas eu d'accueil dans les deux langues; c'est le message unilingue anglais de la boîte vocale que nous avons rejoint. Au troisième appel, le service fut livré en français par un employé du bureau régional situé à Vancouver. Signalons d'autre part que le bureau du Ministère n'est pas inscrit au bottin téléphonique local, ni en français ni en anglais. Nous avions identifié les coordonnées du bureau à partir de la liste officielle des points de service du CT.

Lors de la visite sur place, la personne préposée au service était absente. Nous n'aurions pas pu être servi en français par cette personne puisqu'elle est unilingue anglaise. Pour le service en personne de ses clients d'expression française, le bureau compte sur le bilinguisme du personnel du bureau de Patrimoine Canada, qui lui sert d'interprète. La réceptionniste de Patrimoine Canada assure également les services téléphoniques en acheminant les appels au bureau régional de Vancouver. Ce type d'arrangement fait en sorte que le service offert en français par ce bureau n'est pas comparable à celui donné en anglais.

En poursuivant l'analyse du rendement du bureau, nous avons constaté que le ministère de l'Industrie a conclu récemment une entente de partenariat avec la Chambre de commerce du Yukon. En vertu de cette entente, la Chambre de commerce local livre l'ensemble des services pour le compte du Ministère. L'entente contient une clause linguistique générale en vertu de laquelle le Centre de services aux entreprises du Yukon/Canada doit s'assurer que les services

sont disponibles dans les deux langues officielles. Le ministère de l'Industrie, pour sa part, en assume les coûts. Les services offerts en français par un intermédiaire (Patrimoine canadien) et par un bureau situé à Vancouver ne sont pas de qualité équivalente à ceux fournis sur place en anglais. D'autre part, le bureau ne semble pas entretenir de contacts réguliers avec la communauté d'expression française, si l'on en juge d'après les mesures administratives temporaires qui ont été mises en place de façon quasi-permanente au fil des ans.

RECOMMANDATIONS :

Le Commissaire recommande donc à Industrie Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation à l'intention du public est disponible dans les deux langues officielles dans ses présentoirs et ses kiosques;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le préposé qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec le bureau en français ou en anglais;

3. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages enregistrés sur les répondeurs sont dans les deux langues officielles aux numéros annoncés pour le service en français et en anglais;

4. d'inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le numéro qui donne accès aux services en français;

5. de faire en sorte que le bureau soit doté, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, d'une capacité bilingue pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;

6. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française du Yukon afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse du Ministère

Le bureau du Yukon d'Industrie Canada a subi une réduction d'effectifs en juin 1996, ce qui a nécessité un certain nombre de changements pour maintenir le service à la clientèle au plus haut niveau possible. L'employé d'Industrie Canada qui reste est un inspecteur radio (unilingue anglais) qui occupe maintenant un bureau au sein du ministère du Patrimoine canadien. En application d'un protocole d'entente daté du 25 juin 1997, Patrimoine canadien fournit des services bilingues d'accueil et de bureau au nom de l'inspecteur, qui est souvent parti en voyage d'affaires.

L'an dernier, Industrie Canada a participé à la consultation annuelle de la communauté d'expression française du Yukon, à l'occasion de laquelle les membres ont fait part de leurs besoins et priorités et discuté de projets précis avec les ministères et organismes fédéraux. Industrie Canada se fera à nouveau représenter par des employés bilingues à la consultation du 31 octobre 1997.

Industrie Canada veillera à ce que les publications en montre sur les présentoirs soient bilingues ou à ce qu'il soit clairement indiqué qu'elles sont disponibles dans l'autre langue officielle. L'employé d'Industrie Canada continuera d'accueillir les gens dans les deux langues. Des mesures correctives seront prises pour que les messages enregistrés sur les répondeurs soient bilingues. Sous la rubrique Industrie Canada, les pages bleues ont été modifiées de façon à y inclure les numéros de téléphone à composer pour obtenir des services et en français et en anglais. Un service d'accueil bilingue continuera d'être assuré par Patrimoine canadien, conformément au protocole d'entente. Des rapports seront entretenus avec la communauté d'expression française par le biais d'événements tels la consultation annuelle et par l'intermédiaire des médias communautaires.

Commentaires du Commissaire

Le seul poste du Ministère au Yukon devrait être bilingue. Le Ministère devrait songer à faire suivre un cours de langue à l'inspecteur. Ce n'est qu'en ayant un personnel bilingue sur place qu'il pourra prétendre maintenir le service à la clientèle au plus haut niveau possible.

Justice Canada

(10999)

Édifice fédéral
300, rue Main
Pièce 200
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2B5
(403) 667-8100
Télécopieur : (403) 667-3979

Ce bureau avait fourni un service en français de qualité satisfaisante lors de notre étude en 1994. Le suivi a démontré que ce bureau a amélioré la prestation de ses services en français.

En effet, lors de notre visite en 1996, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient adéquats. La documentation et les formulaires sur les présentoirs étaient bilingues ou disponibles dans les deux langues. Le bureau affichait le pictogramme du CT indiquant qu'il offrait ses services en français et en anglais; cependant, il n'était pas suffisamment en évidence. Le gestionnaire a fait corriger cette situation au moment même de notre visite.

Lors des appels téléphoniques, nos enquêteurs furent accueillis dans les deux langues et obtinrent chaque fois un très bon service en français. Au cours de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement mais il obtint par la suite un très bon service en français. Mis au courant de cette lacune, le gestionnaire du bureau a informé de nouveau son personnel de l'obligation d'accueillir les clients en se servant d'une salutation bilingue. Au moment de notre visite, le bureau avait désigné deux postes bilingues, un au niveau de la réception et un autre au sein du personnel professionnel. Le bureau comptait néanmoins sur les services de trois personnes bilingues pour répondre aux besoins de la clientèle d'expression française. En poste depuis quelques mois seulement, le gestionnaire du bureau a commencé à se familiariser avec les besoins de la communauté d'expression française en participant à un atelier regroupant des gens du milieu.

RECOMMANDATION :

Le Commissaire recommande donc à Justice Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse du Ministère

Le Ministère est heureux que son bureau régional de Whitehorse ait donné suite à la recommandation dès qu'il en a pris connaissance. On a rappelé aux employés, de vive voix et par écrit, qu'ils doivent en tout temps accueillir le public dans les deux langues officielles. Une note en ce sens a en outre été affichée dans le hall d'accueil.

Office national du film

Service vidéo et film
(11756C)

1-800-267-7710
Service d'appel sans frais
Yukon

Ce numéro avait été en mesure de fournir un très bon service en français, lors de notre étude effectuée en 1994. Le même rendement a pu être observé à ce numéro au cours du suivi mené en 1996.

Il s'agit d'un service d'appel sans frais concernant le Service de vidéo et de film de l'Office national du film.

Les appels téléphoniques logés à partir du Yukon ont permis de constater que l'accueil se faisait dans les deux langues. Nous avons aussi obtenu un très bon service en français à chaque reprise.

Lors de notre entretien avec le Chef du réseau de distribution, nous avons appris que le service automatisé compte sept employés, répartis sur deux quarts de travail. Tous les postes sont désignés bilingues et les sept titulaires satisfont aux niveaux de compétence linguistique requis ou les dépassent. Les employés et la gestion sont au courant de leurs obligations linguistiques. La question est abordée en réunion et lors de sessions avec le conseiller en langues officielles de l'organisme. Par ailleurs, ce bureau étant un service national, il ne communique pas avec les communautés de langue officielle minoritaires de chaque province ou territoire.

Réponse de l'office

L'office est heureux que le suivi ait confirmé que son numéro sans frais dessert le Yukon dans les deux langues officielles.

Revenu Canada

Services frontaliers des douanes
(11006)

300, rue Main
Pièce 110
B.P. 4520
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2B5
(403) 667-3964

Nous avions reçu un service en français de très bonne qualité de la part de ce bureau lors de notre étude en 1994. Le suivi mené en 1996 a permis de constater que la situation s'est maintenue à ce niveau, même si des améliorations sont encore nécessaires.

Lors de notre récent passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais et le bureau affichait le pictogramme pour indiquer aux clients qu'il offrait des services dans les deux langues.

Au cours des vérifications téléphoniques, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues à deux reprises. Il obtint une première fois le service demandé. Au deuxième appel cependant, la réceptionniste continua la conversation en anglais pour effectuer le transfert d'appel. Lors de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Il obtint un très bon service en français par la suite.

Le bureau compte quatre employés pour servir le public, mais un seul occupe un poste désigné bilingue. L'employé satisfait aux exigences de son poste. Le bureau utilise parfois les services du personnel du bureau de l'Impôt situé à côté, lorsque l'employé bilingue s'absente. La gestion et les employés sont au fait de leurs obligations de servir le public dans les deux langues officielles; la question est discutée régulièrement au cours des réunions. On compte sur la fusion des bureaux de l'Impôt et des Douanes, en juin 1997, pour augmenter la capacité bilingue du bureau. Le bureau entretient de bonnes relations avec l'Association franco-yukonnaise, un de ses employés en étant membre.

RECOMMANDATION :

Le Commissaire recommande donc au ministère du Revenu Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse du Ministère

L'équipe de gestion a examiné soigneusement le rapport et a établi le plan suivant pour corriger les lacunes signalées.

- Les employés qui répondent au téléphone et accueillent le public ont reçu la consigne d'utiliser les deux langues officielles. Les gestionnaires du bureau vérifieront régulièrement si la consigne est suivie.
- On a tenu une réunion de tous les gestionnaires et de tout le personnel pour les informer des résultats de cette étude spéciale et leur montrer deux documents vidéo produits par le Ministère sur le service au public et la langue de travail.
- On prévoit partager des locaux avec le Bureau du service fiscal en avril 1998. Une fois le regroupement fait, la proportion d'employés bilingues augmentera à 50 p. 100.
- Tous les gestionnaires ont récemment participé à un atelier d'une journée donné par le Secrétariat du CT sur les langues officielles.
- La clientèle d'expression française sera mieux informée des divers programmes et services offerts. En novembre 1997, la coordonnatrice des langues officielles participera à l'assemblée générale de l'Association franco-yukonnaise et profitera de l'occasion pour venir à nos bureaux et rencontrer le personnel.

Revenu Canada

Services fiscaux
(92059)

Édifice Royal Bank
4e étage
4114, 4e Avenue
Whitehorse (Yukon)
Y1A 4N7
(403) 667-8154
1-800-463-6737

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service requis en français. Le suivi mené en 1996 a permis de constater une très nette amélioration à l'égard de la prestation des services en français par ce bureau.

L'adresse du bureau qui paraît dans la liste du CT est erronée. Cependant, le bottin téléphonique du Yukon dirige les clients au bon endroit. Lors de la visite du bureau, nous avons pu constater que la signalisation extérieure n'était pas entièrement satisfaisante : une pancarte indiquait aux clients, en anglais seulement, de se rendre à la pièce 120 pour obtenir des renseignements sur la TPS. L'affichage à l'intérieur était adéquat de même que les formulaires et la documentation sur les présentoirs, qui reflétaient le caractère bilingue du bureau. Le pictogramme indiquant que le bureau offrait des services bilingues était visiblement affiché.

Lors des appels téléphoniques d'usage, nos enquêteurs reçurent un accueil bilingue et un très bon service en français. L'accueil en personne au cours de la visite du bureau fut fait en anglais seulement mais le service donné en français était très bon. Deux des trois employés du bureau occupent un poste désigné bilingue. Les deux satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Les employés et la gestion sont au courant de leur obligation de fournir des services en français et en anglais. Le conseiller en langues officielles du Ministère les informe régulièrement et le gestionnaire a participé à une session du CT sur la manière de servir le public dans les deux langues officielles. Le bureau maintient des contacts avec l'Association franco-yukonnaise pour connaître les besoins de la communauté de langue française.

RECOMMANDATIONS :

Le Commissaire recommande donc au ministère du Revenu Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les affiches situées à l'extérieur sont dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse du Ministère

L'équipe de gestion a examiné soigneusement le rapport et établi le plan suivant pour corriger les lacunes signalées.

- Depuis la visite du suivi, le Bureau des services fiscaux a déménagé de l'Immeuble de la Banque royale à l'Édifice Elijah Smith. Une signalisation bilingue a été installée à l'intérieur du bureau et sur le mur extérieur.
- Le personnel du Bureau des services fiscaux parle couramment les deux langues et a très à coeur d'offrir activement des services dans les deux langues officielles et de promouvoir avec dynamisme les services d'information en français, comme le Programme des bénévoles. De plus, on lui a présenté le document vidéo « Official Languages: Our Commitment to Service », et la direction lui rappelle périodiquement ses obligations, en vertu de la Loi, d'offrir des services équivalents dans les deux langues officielles (rappel annuel du directeur, visites du coordonnateur régional des langues officielles du Ministère, etc.).
- Tous les gestionnaires ont récemment participé à un atelier d'une journée donné par le Secrétariat du CT sur les langues officielles.
- La clientèle d'expression française sera mieux informée des divers programmes et services offerts. En novembre 1997, la coordonnatrice des langues officielles participera à l'assemblée générale de l'Association franco-yukonnaise et profitera de l'occasion pour venir à nos bureaux et rencontrer le personnel.

Commission de la fonction publique

(11002)

300, rue Main
Bureau 400
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2B5
(403) 667-3900
(403) 668-4107

En 1994, lors de notre étude, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1996 démontre que la qualité du service en français fourni par le bureau a fléchi légèrement.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient conformes aux exigences de la Loi. La documentation et les formulaires sur les présentoirs étaient disponibles dans les deux langues officielles. Le bureau arborait aussi le pictogramme indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

L'accueil au téléphone ne s'est fait dans les deux langues qu'une fois sur deux, bien que le service qui fut offert par la suite ait été de très bonne qualité. Lors de la visite du bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Il a par la suite obtenu un très bon service en français. Ces lacunes ont été portées à l'attention de la gestion. On a rappelé au personnel qu'il fallait employer une salutation bilingue de façon à indiquer au public qu'on pouvait le servir dans la langue de son choix. L'entrevue avec le gestionnaire a aussi révélé que la capacité bilingue du bureau reposait uniquement sur la réceptionniste, aucun des trois autres postes n'étant désigné bilingue (deux agents et un gestionnaire). Le personnel était au courant de l'obligation de fournir des services dans les deux langues; la question avait été abordée au cours des réunions. Comme ce bureau fournit des services-clés au sens du Règlement, il nous semblerait logique qu'au moins un autre poste soit désigné bilingue. De plus, le bureau ne peut actuellement fournir des services de nature professionnelle en français. Il n'en a pas la capacité au plan linguistique. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française du Yukon.

RECOMMANDATIONS :

Le Commissaire recommande donc à la Commission de la fonction publique :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues, y compris pour les services professionnels, pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles.

Réponse de la Commission

Vu l'emplacement de ce bureau, il est difficile d'y recruter des candidats bilingues hautement qualifiés. C'est pourquoi l'on demandera à Formation linguistique Canada de dispenser des cours de français aux trois agents du bureau de Whitehorse. De plus, on a donné la consigne à la réceptionniste de s'appliquer davantage à accueillir le public dans les deux langues officielles.

Travaux publics et Services gouvernementaux

Direction des pensions de retraite-Shediac (10611A)

10, rue Weldon
Adresse postale : C.P. 5010
Moncton
Shediac (Nouveau-Brunswick)
E1C 8Z5
À travers le Canada : 1-800-561-7935 (français)
1-800-561-7930 (anglais)

En 1994, lors de notre étude, ce numéro avait fourni un service en français de très bonne qualité. Notre suivi de 1996 a permis de déterminer que le service en français est demeuré d'aussi bonne qualité.

Il s'agit en fait d'un service téléphonique d'appel sans frais, accessible à travers le Canada. Il permet de rejoindre la Direction des pensions de retraite de Shediac, au Nouveau-Brunswick. Lors d'un appel au numéro indiqué, le client est d'abord accueilli dans les deux langues. Le système automatisé lui demande d'effectuer le choix de la langue de service : le français ou l'anglais. Une fois ce choix effectué, toute la communication se poursuit dans la langue choisie.

Les numéros de téléphone de ce bureau sont inscrits directement sur les talons de chèque de pension du Canada. C'est la raison pour laquelle ils ne paraissent pas dans les bottins téléphoniques locaux.

Les employés qui répondent aux appels logés à ces numéros sont au courant de leurs obligations linguistiques. Ils ont reçu des directives écrites à ce sujet et la question est traitée régulièrement lors des réunions du personnel. On compte trois employés bilingues affectés aux lignes téléphoniques pour les services en français. Par ailleurs, le bureau étant un service national, il ne communique pas avec les communautés de langue officielle minoritaires de chaque province ou territoire.

Travaux publics et Services gouvernementaux

(92293A)

405-300, rue Main
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2B5
(403) 667-3945

Ce bureau avait fourni un service en français dont la qualité laissait à désirer lors de notre visite en 1994. Le suivi mené en 1996 a permis de déterminer que la situation ne s'est pas améliorée.

La signalisation extérieure était dans les deux langues. La documentation et les formulaires étaient bilingues. Comme en 1994, le bureau n'affichait toujours pas le pictogramme indiquant qu'il était désigné pour fournir des services en français et en anglais.

Lors des vérifications téléphoniques d'usage, nos enquêteurs furent accueillis en anglais seulement. Ils purent cependant parler à quelqu'un en français par la suite. Lors de la visite du bureau, l'accueil se fit en anglais seulement mais notre enquêteur put obtenir un certain service en français lorsque l'employé fit appel à la réceptionniste de la Commission de la fonction publique.

Sans avoir pu parler au gestionnaire, qui était absent lors de notre visite, nous avons appris que le bureau comptait trois employés pour servir le public. Aucun n'occupe un poste désigné bilingue. Comme en 1994, la gestion du bureau fait appel à la réceptionniste de la Commission de la fonction publique pour servir les clients d'expression française. Le service offert en français par ce bureau ne peut être comparé à celui fourni à la clientèle d'expression anglaise. Cette situation est inacceptable de la part d'un bureau désigné bilingue. En ayant recours à une autre institution fédérale pour fournir des services en français, ce bureau ne s'acquitte pas adéquatement des obligations linguistiques que lui a conférées le Règlement. Par ailleurs, rien dans ce que nous avons observé ne nous permet de croire que le bureau a des contacts réguliers avec la communauté d'expression française du Yukon.

RECOMMANDATIONS :

Le Commissaire recommande donc à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du Conseil du Trésor est installé bien à la vue du public;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de se doter, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, d'une capacité bilingue parmi son personnel pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;

4. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française du Yukon afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse du Ministère

Le Ministère nous informe que, après une enquête plus approfondie, il s'est révélé que ce bureau ne sert pas le grand public, mais constitue plutôt un service central pour les autres Ministères fédéraux. Plus précisément, le service assuré par le bureau de Whitehorse en est un de production interne de « chèques urgents » pour les autres ministères fédéraux dont les représentants demandent, ramassent et distribuent en moyenne de 15 à 75 chèques par mois. Le Ministère retirera donc ce bureau de la liste des bureaux bilingues.

Commentaires du Commissaire

Le CLO est d'avis que le Ministère devrait examiner, en consultation avec le CT, tous les services fournis par ce bureau avant de le retirer de la liste des bureaux bilingues. En outre, s'il se dégage de l'analyse conjointe que ce bureau ne dispense pas de services au grand public, il faudrait en biffer toute mention dans les annuaires téléphoniques publics.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Whitehorse (30515)

4100, 4e Avenue
Whitehorse (Yukon)
Y1A 1H5
(403) 667-5555

Ce bureau avait été en mesure de fournir un très bon service en français lors de notre étude en 1994. Notre suivi mené en 1996 démontre que le bureau a réussi à améliorer encore davantage son service en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient conformes aux normes. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public étaient bilingues. Le bureau arborait le pictogramme du CT indiquant qu'il offrait des services dans les deux langues.

Lors des vérifications téléphoniques, les enquêteurs ont reçu un accueil dans les deux langues et un très bon service en français. Les numéros de téléphone composés paraissent dans le bottin téléphonique local, comme numéros fréquemment appelés. Le service en français fut également de très bonne qualité, après un accueil dans les deux langues lors de notre visite du bureau. Le bureau dispose d'environ 20 employés bilingues sur 100. En fait, le bureau compte plus de personnel bilingue que de postes bilingues. La répartition des effectifs sur les différents quarts de travail et au sein des différents services tient compte de la capacité bilingue dont dispose le détachement. Le personnel et la gestion sont au fait de leurs obligations à l'égard du service au public en français et en anglais. Les directives écrites, les réunions, les sessions de sensibilisation et le traitement de certaines plaintes sont autant de moyens qui ont servi à garder le personnel bien informé. Par ailleurs, le bureau a également de bons contacts avec les représentants de la communauté d'expression française du Yukon.

Réponse de la GRC

La GRC est heureuse que le Détachement de Whitehorse et la Division « M » fournissent d'excellents services en français. Il importe de reconnaître que seules la coopération et une bonne communication avec les représentants de la communauté permettent d'en arriver à ces résultats. Il faut également souligner l'engagement des membres de la GRC et le leadership du commandant divisionnaire, de l'agent des langues officielles et du coordonnateur, et les en féliciter.

Statistique Canada

(1396)

Service d'appel sans frais
À travers le Canada
Yukon
1-800-263-1136

Lors de notre étude en 1994, ce numéro avait fourni un service satisfaisant en français. Le suivi mené en 1996 a démontré que le service en français s'est amélioré à ce numéro.

Il s'agit d'un service d'appel téléphonique automatisé où le client laisse un message dans la langue de son choix. On rappelle le client dans la langue qu'il a choisie.

Le numéro que nous avons composé paraissait dans le répertoire du CT des points de service désignés pour servir le public en français et en anglais. Celui qui était inscrit dans le bottin téléphonique du Yukon était périmé. Le gestionnaire s'est engagé à corriger cette lacune. Lors des appels téléphoniques, les enquêteurs furent accueillis dans les deux langues et invités à laisser leurs coordonnées, y compris leur langue de préférence. On les rappela dans cette langue et le service fut très bon, à chaque reprise.

Lors d'un entretien avec le gestionnaire régional, on nous a informés que trois employés répondent, à partir de Vancouver (C.-B.), au service téléphonique d'appel. Il n'y a qu'un seul employé en poste par quart de travail. Aucun des trois préposés au service n'est bilingue. Si un appel en français leur parvient directement, une procédure est en place pour acheminer la demande à un employé compétent au niveau linguistique. Les mots-clés sont inscrits sur des cartons préparés à cette fin. On rappelle aux employés, lors des réunions, qu'ils doivent servir le public en français et en anglais. Le bureau étant un service national, il ne communique pas avec les communautés de langue officielle de chaque province ou territoire.

RECOMMANDATION :

Le Commissaire recommande donc à Statistique Canada :

1. de corriger, dans le prochain bottin téléphonique de la région, le numéro qui donne les services en français.

Réponse du Ministère

Depuis le suivi de 1996, la direction du bureau de Vancouver a confié deux des trois postes de diffusion des données à des employés bilingues. Cela ne tient pas compte du bilinguisme du gestionnaire à la diffusion des données et d'un administrateur de compte.

Le directeur du bureau régional de Vancouver a communiqué avec les Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique (SGTI) pour leur demander de mettre à jour la version française du numéro sans frais dans l'annuaire téléphonique local en prévision du prochain tirage de l'annuaire du Yukon qui paraîtra le printemps prochain.

La Ministère est persuadé que la mesure prise pour donner suite à la recommandation, ainsi que l'amélioration apportée pour accroître le bilinguisme du personnel préposé aux services feront en sorte que le public du Yukon continue de recevoir en tout temps un service de qualité de la part de Statistique Canada.

Anciens Combattants

(2207)

Service d'appel sans frais
Yukon
Renseignements pour le client : 1-800-663-0239

Nous n'avions pas mesuré la capacité de ce numéro de fournir des services dans les deux langues officielles lors de l'étude menée en 1994. L'enquête de 1996 indique que ce numéro fournit un très bon service en français.

Il s'agit d'un service d'appel téléphonique sans frais pour le Yukon. Le numéro du bureau est inscrit dans les pages bleues du bottin téléphonique, en français comme en anglais.

Lors des vérifications téléphoniques, les enquêteurs furent accueillis dans les deux langues et obtinrent le service en français. La qualité du service fut très bonne.

Au cours d'un entretien avec un gestionnaire et grâce à la correspondance échangée avec le Ministère, nous avons pu constater que le bureau offrait des services bilingues au téléphone au Yukon et à la Colombie-Britannique. Les employés unilingues dirigent les clients d'expression française vers des personnes-ressources bilingues, au sein du Ministère. Une procédure précise a été mise en place et doit être suivie pour offrir les services bilingues. La gestion fait un rappel de cette procédure à tous les trois mois. Par ailleurs, ce bureau étant un service national, il ne communique pas avec les communautés de langue officielle de chaque province ou territoire.

Réponse du Ministère

Le Ministère est heureux de constater que ses services au public dans les deux langues officielles ont été maintenus à un niveau acceptable.

Annexe A

Recommandations de 1994

Dans son rapport intitulé « Une étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais » le CLO a recommandé :

1. Que les bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles revoient leur signalisation intérieure pour s'assurer qu'elle soit dans les deux langues.

2. Que les bureaux fédéraux désignés utilisent une affiche, de préférence le pictogramme du CT, pour annoncer que le service est disponible en français et en anglais.

3. Que les institutions fédérales revoient le nombre et l'affectation du personnel bilingue des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles afin de s'assurer qu'elles ont les ressources humaines nécessaires pour donner un service de bonne qualité.

4. Que les institutions et les organismes centraux élaborent et adoptent des moyens efficaces afin d'informer le public qu'il peut choisir la langue qu'il préfère pour communiquer avec les institutions fédérales ou en obtenir des services.

5. Que les institutions qui utilisent des lignes téléphoniques sans frais comme bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues, prennent les mesures nécessaires pour avoir en tout temps suffisamment de personnel bilingue pour assurer le service en français et en anglais.

6. Que les institutions fédérales revoient l'affectation de leur personnel bilingue, notamment les employés en poste dans des bureaux qui n'ont aucune obligation de servir le public dans les deux langues officielles.

7. Que les institutions fédérales mettent en place, dans les bureaux non désignés, où cela est approprié, un mécanisme efficace pour orienter vers les bureaux désignés la clientèle qui désire obtenir des services dans l'autre langue officielle.

8. Que le CT mette sur pied un processus de révision et de mise à jour régulières de la liste des points de service désignés, afin de s'assurer que tous les renseignements sont exacts.

9. Que le CT s'assure que le public est informé de l'emplacement des bureaux désignés.

10. Que les institutions veillent à ce que tous les gestionnaires et le personnel des bureaux désignés soient mis au courant de leurs responsabilités.

Annexe B

Glossaire

- **demande importante**

  Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le CT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation de services) (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit l'expression « demande importante » et établit les règles régissant son application.

  Les règles générales relatives à la **demande importante** prennent appui sur les données démographiques des unités du recensement : la taille de la minorité linguistique (au-delà d'un certain seuil) servie par un bureau ou un point de service, les caractéristiques de cette population ainsi que la proportion qu'elle représente de l'ensemble de la population de la région.

- **pondération**

  Lorsqu'on a recours à un échantillonnage probabiliste (comme ce fut le cas pour l'étude de 1994), chaque unité choisie dans l'échantillon représente un certain nombre d'autres unités au sein de la population; pour exprimer cette représentation, on pondère chaque unité de l'échantillon. Par exemple, si on tire cinq points de service au hasard d'une population de 30 points de service, alors chacun des cinq points choisis reçoit un poids de six, et l'on présume qu'il représente six points dans la population.

  Aux fins du présent suivi à l'étude sur les points de service, tous les bureaux choisis ont le même poids : un poids de un. Par conséquent, les résultats du suivi représentent l'ensemble des points de service vérifiés et non l'ensemble de tous les points de service désignés bilingues au Yukon.

- **services clés**

  Le Règlement a établi que certaines institutions fédérales offraient des services jugés essentiels pour la population minoritaire. Ces institutions doivent fournir, dans les régions métropolitaines de recensement où la population de la minorité francophone ou anglophone compte moins de 5 000 personnes et dans les subdivisions de recensement où la population minoritaire compte au moins 500 personnes et représente moins de cinq pour cent de l'ensemble de la population de cette subdivision, des services dans les deux langues officielles, s'ils sont les seuls bureaux de l'institution fédérale dans la région ou dans la subdivision à offrir l'un ou l'autre des services suivants :

- les services reliés aux programmes de la sécurité du revenu
- les services d'un bureau de poste
- les services d'un centre d'emploi (maintenant appelé centre des ressources humaines)
- les services d'un bureau du ministère de Revenu Canada (Impôt)
- les services d'un bureau du Secrétariat d'État (maintenant appelé Patrimoine canadien)
- les services d'un bureau de la Commission de la fonction publique

- **vocation du bureau**

Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le CT a publié le Règlement sur les langues officielles — Communications avec le public et prestation de services (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit l'expression « vocation du bureau » et établit les règles régissant son application.

Les règles sur la **vocation du bureau** portent sur les services qui touchent la santé ou la sécurité du public ou qui, en vertu de l'emplacement ou du mandat du bureau, exigent des services dans les deux langues. Elles comprennent notamment les bureaux des institutions fédérales situés dans les parcs nationaux et les parcs historiques (y compris un bureau de poste par parc).